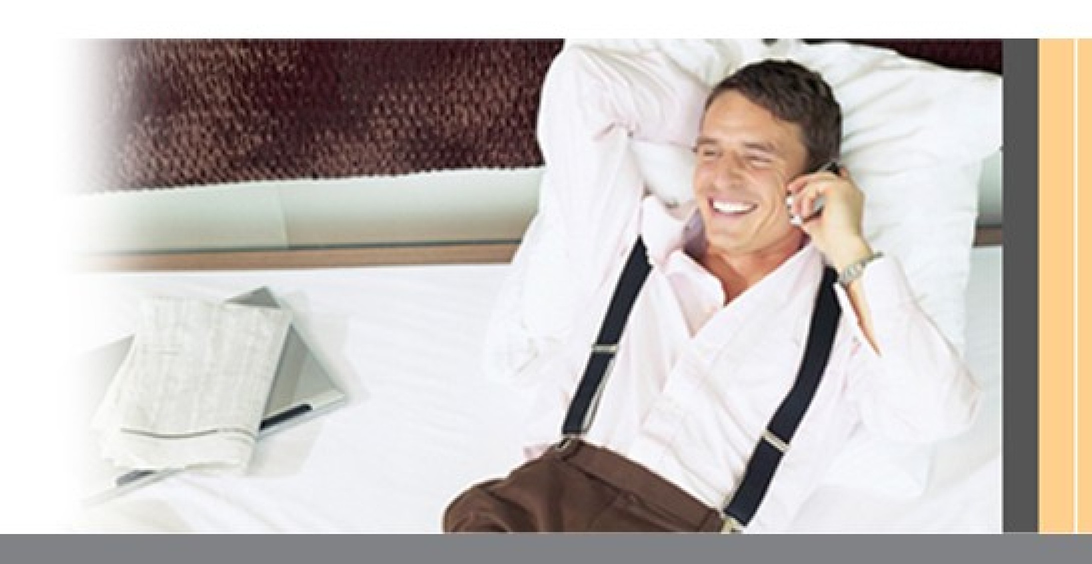


STARFACE BENUTZERHANDBUCH



STARFACE Benutzerhandbuch- 3.3 - Stand Oktober 2013

Inhaltsverzeichnis

Über dieses Handbuch

Herzlichen Glückwunsch und vielen Dank, dass Sie sich für STARFACE entschieden haben.

Dieses Benutzerhandbuch richtet sich in erster Linie an Endanwender, die STARFACE für die geschäftliche oder private Telefon-Kommunikation einsetzen. Es erläutert alle Funktionen der Benutzeroberfläche und führt schrittweise durch die Einstellungsmöglichkeiten.

Die Administrationsoberfläche und Systemverwaltung von STARFACE sind nicht Bestandteil dieser Dokumentation. Hierzu sei auf das Administrationshandbuch für STARFACE verwiesen – dieses steht unter www.starface.de zum freien Download zur Verfügung.

Sollten Sie weiterführende Fragen haben oder zusätzliche Informationen benötigen, insbesondere auch zu Anpassungen und Erweiterungen Ihrer STARFACE TK-Anlage, wenden Sie sich bitte an einen unserer zertifizierten STARFACE Partner.

Bitte beachten Sie, STARFACE ist ein Softwareprodukt, welches ständig weiterentwickelt und verbessert wird. Daher kann es vorkommen, dass die mit dem Produkt ausgelieferte Version des Handbuchs inhaltlich nicht der Version der Software entspricht. Auch das Installieren von Updates oder Patches kann den Funktionsumfang oder das Erscheinungsbild bestimmter Bedienelemente verändern. Wir empfehlen Ihnen daher, im Zweifelsfall die Onlinehilfe von STARFACE zu benutzen und behalten uns Änderungen und Weiterentwicklungen, die dem technischen Fortschritt dienen, ausdrücklich vor. Inhaltliche Anregungen oder Hinweise auf Fehler im Handbuch nehmen wir jederzeit gerne entgegen.

Wir freuen uns, Sie als neues Mitglied der wachsenden STARFACE Community begrüßen zu dürfen, und wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg bei der täglichen Arbeit mit STARFACE.

Besondere Textauszeichnungen in diesem Handbuch

Innerhalb des Textes werden die unterschiedlichen Aktionen und Beschriftungen der Oberfläche von STARFACE durch folgende Formatierungen kenntlich gemacht.

Schaltflächen der Weboberfläche von STARFACE (falls diese nicht durch eine Grafik abgebildet sind.):	Beispieltext
Beschriftungen der Weboberfläche:	**Beispieltext**
Optionen der Weboberfläche:	Option
Hinweise und wichtige Anmerkungen:	

Hinweis: Beispieltext

Tastatureingaben und Dateipfade:	`Beispieltext` `/beispiel/Pfad/`
Querverweise:	*1.1.1 Beispiel*
Telefontasten:	* 1 2 3
Beschriftungen und Schaltflächen von Programmen, die nicht Bestandteil von STARFACE sind:	Beispieltext

1 Die Benutzeroberfläche von STARFACE

1.1 Allgemeines

Zur Bedienung und Konfiguration der Telefonanlage dient die grafische Benutzeroberfläche. Diese kann von jedem Rechner mit Internet- oder Netzwerkverbindung genutzt werden. Hierzu ruft man die IP-/Netzwerkadresse der Anlage in einem Internetbrowser auf. Prinzipiell eignet sich jeder der üblichen Browser mit Javascript- und Cookie-Unterstützung. Die Oberfläche von STARFACE und ihre Funktionalität ist jedoch ausgelegt für und getestet mit folgenden Internetbrowsern:

- Mozilla Firefox ab Version 4
- Chromium (Google Chrome) ab Version 20
- Internet Explorer 8, 9 und 10
- Safari ab Version 4 auf Mac OS

Die Benutzeroberfläche von STARFACE besteht im Kern aus drei Ebenen:

i. dem Hauptfenster mit der Menüleiste

ii. dem Callmanager zur Telefoniesteuerung

iii. sowie den einzelnen Funktionsfenstern.

Daneben gibt es eigene Fenster für Hilfethemen, die mit geöffnet werden. Diese Infoseiten sind nicht Bestandteil von STARFACE, sondern eine eigenständige Website, d. h. sie sind nur verfügbar, wenn Ihr Rechner eine Verbindung zum Internet hat. Die Hilfeseiten liefern oftmals aktuellere Informationen, als ein Handbuch zu bieten in der Lage ist. Eine Indexseite mit Suchfunktion finden Sie durch Klick auf die Überschrift `Online-Hilfe` oder unter http://doku.starface.de.

1.2 Die wichtigsten Bedienungselemente und Symbole

Anrufen / Ansage am Telefon anhören

Voicemail (Sprachnachricht) anhören

Faxnachricht öffnen

Bearbeiten

Einträge entfernen

Weitere Aktionen anzeigen

, Untermenüs öffnen, schließen

, Eigenschaft aktiviert, teilweise aktiviert

Adressbucheinträge auswählen

Benutzersymbol / Benutzereintrag auswählen

Gruppensymbol

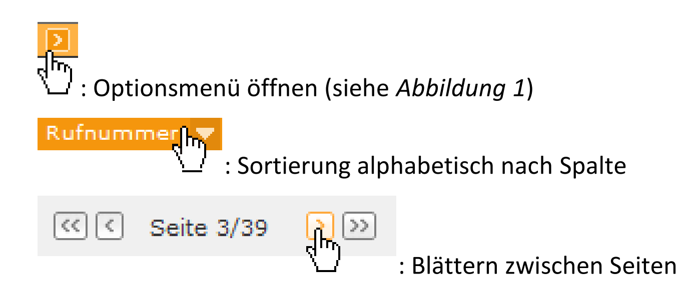
Dialog/Fenster schließen

, Benutzereinstellungen



, Kontaktflächen zur Positionierung per Drag&Drop

1.2.1 Listenelemente



: Optionsmenü öffnen (siehe *Abbildung 1*)

: Sortierung alphabetisch nach Spalte

: Blättern zwischen Seiten



Abbildung 1: Optionenmenü mit Spaltenauswahl

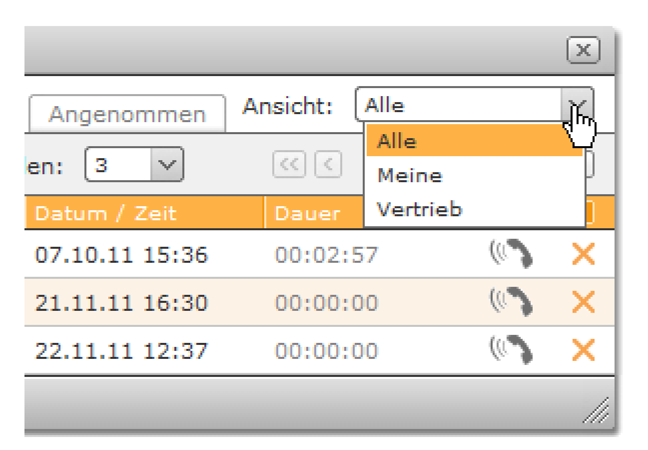


Abbildung 2: Auswahl zwischen Benutzer- und Gruppeneinträgen

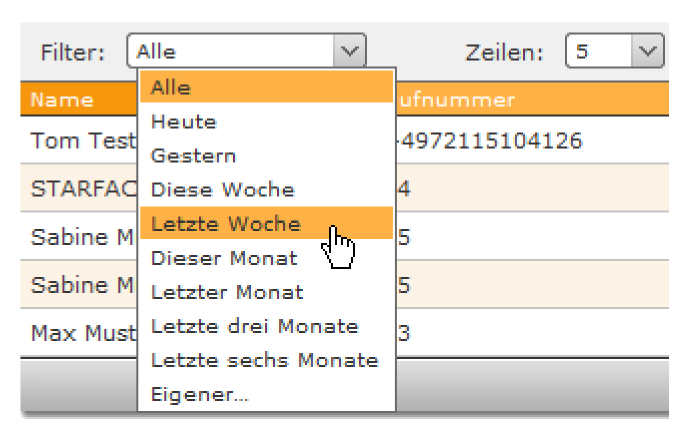


Abbildung 3: Ansicht nach Zeitraum filtern

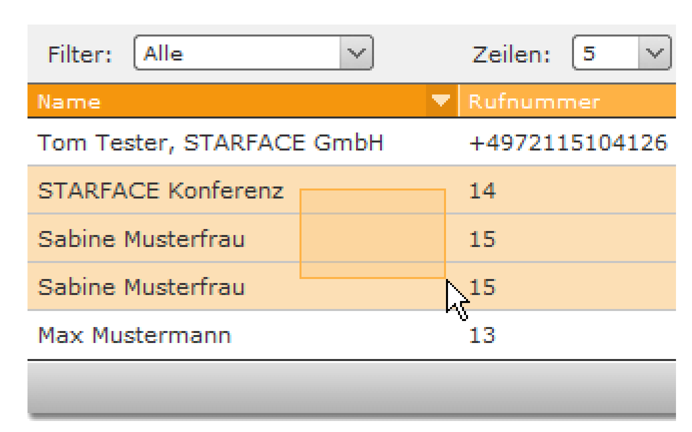


Abbildung 4: Markieren mehrerer Einträge durch Ziehen mit dem Mauszeiger

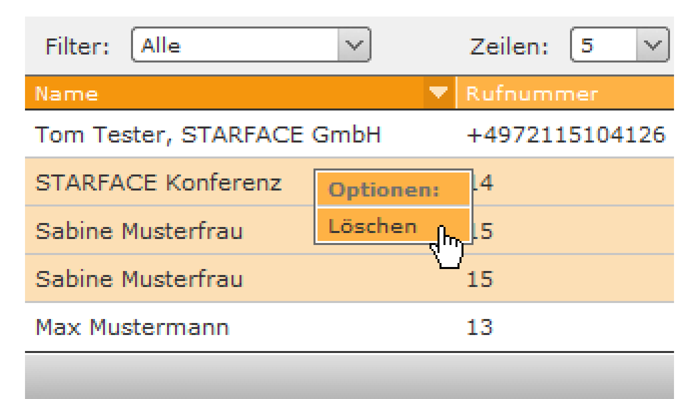


Abbildung 5: Löschoption für markierte Einträge durch Klick mit rechter Maustaste

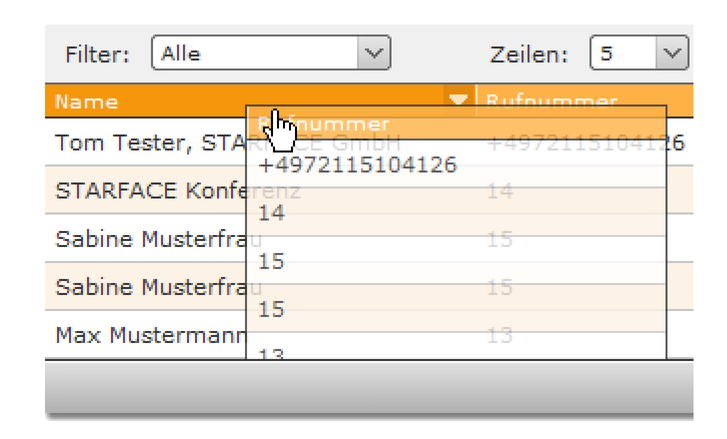


Abbildung 6: Ändern der Spaltenabfolge durch Halten und Ziehen des Mauszeigers

Filter: Alle   Zeilen: 5

Name	Rufnummer
Tom Tester, STARFACE G...	+4972115104126
STARFACE Konferenz	14
Sabine Musterfrau	15
Sabine Musterfrau	15
Max Mustermann	13

Abbildung 7: Ändern der Breite von Spalten mit Inhalt variabler Länge durch Ziehen der Spaltenbegrenzung mit der Maus

1.3 Anmeldung am System

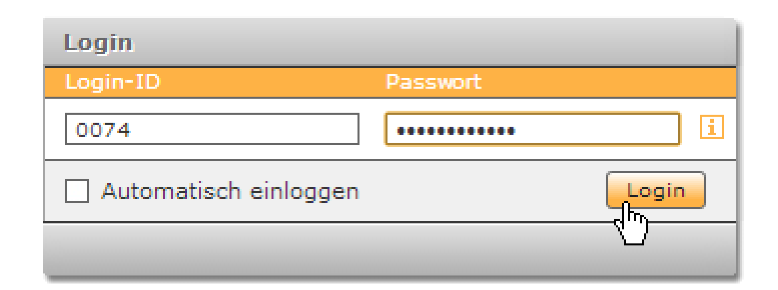
Die grafische Benutzeroberfläche kann von jedem Rechner mit Internet- oder Netzwerkverbindung genutzt werden. Hierzu ruft man die IP-/Netzwerkadresse der Telefonanlage in einem Internetbrowser auf. Prinzipiell eignet sich jeder der üblichen Browser mit Javascript- und Cookie-Unterstützung. Die Oberfläche von STARFACE und ihre Funktionalität ist jedoch ausgelegt für Mozilla Firefox ab Version 4, Internet Explorer (Version 8, 9 und 10) und Safari ab Version 4 (auf Mac OS).

Wichtig: Um STARFACE im Webbrowser zu bedienen, muss der Browser Cookies akzeptieren und muss JavaScript aktiviert sein. Die Grundeinstellungen der Browser erfüllen in der Regel diese Anforderungen.

Die Logindaten[1] (Login-ID und Passwort) sowie die Serveradresse werden dem Benutzer nach Anlegen des Benutzerkontos automatisch per E-Mail zugesandt.

Öffnen Sie den Internetbrowser.

Durch Eingabe der (IP-)Adresse (z.B. `http://starface.ihredomain.de` oder `http://192.168.x.x`) in die Adresszeile des Browsers öffnet sich der Anmeldedialog. Natürlich kann die Adresse den Favoriten bzw. Lesezeichen des Browsers hinzugefügt werden.



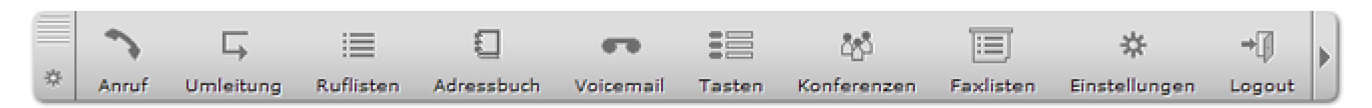
Geben Sie Ihre Login-ID und Passwort ein. Durch Aktivierung von Automatisch einloggen sind Sie bei künftigen Aufrufen von STARFACE mit demselben Browser bereits angemeldet, es sei denn Sie öffnen STARFACE parallel in einem anderen Browser oder melden sich mit Logout ab.

Nach erfolgreicher Anmeldung öffnet sich die STARFACE Benutzeroberfläche.

[1] Falls die Benutzeranmeldung die Anbindung an Active Directory verwendet, erhalten Sie die Zugangsdaten von Ihrem Systemadministrator. In der Regel entsprechen die Daten den Anmeldedaten am Windows Arbeitsplatzrechner.

1.4 Die Menüleiste des Hauptfensters

Die Menüleiste bietet den Zugriff auf die zentralen Funktionen von STARFACE. Links oben verfügt die Leiste über einen „geriffelten" Kontaktpunkt. Wenn Sie die Maus darauf positionieren, lässt sich das Menü mit gedrückter linker Maustaste verschieben. Die Links zu allen Funktions-Fenstern sind auch im Textmenü (zu öffnen durch Klick auf das Dreieck am rechten Ende der Menüleiste) hinterlegt.



Anruf	Öffnen des Callmanagers
Umleitung	Direkte Rufumleitung für eigene Nummern definieren
Ruflisten	Eingehende, ausgehende und entgangene Anrufe anzeigen
Adressbuch	Kontakte anzeigen und bearbeiten.
Voicemail	Zugriff auf gespeicherte Sprachmitteilungen
Tasten	Direkter Rufaufbau und Statusanzeige anderer Benutzer
Konferenzen	Planung und Konfiguration moderierter Konferenzen
Faxlisten	Ansicht und Download von Faxnachrichten als PDF-Datei.
Einstellungen	Die Benutzereinstellungen (alternativ über die Schaltfläche ✲ links in der Menüleiste)
Logout	Abmeldung von der STARFACE Benutzeroberfläche

Hinweis: Die Anzeige der Menüpunkte und Funktionsfenster hängt von Ihren Benutzerrechten ab. Daher verfügt Ihre Menüleiste möglicherweise nicht über alle abgebildeten Schaltflächen.

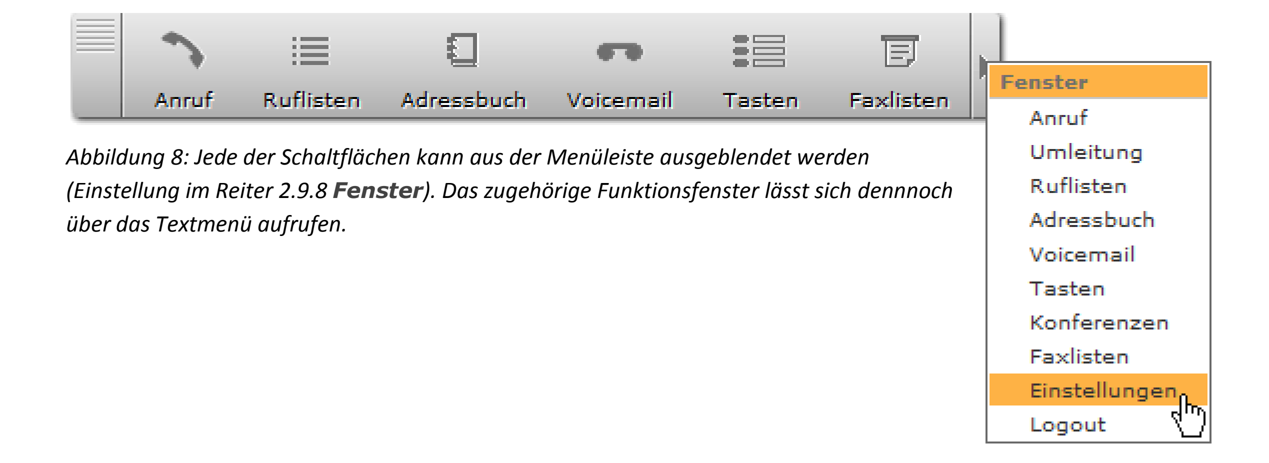


Abbildung 8: Jede der Schaltflächen kann aus der Menüleiste ausgeblendet werden (Einstellung im Reiter 2.9.8 ***Fenster****). Das zugehörige Funktionsfenster lässt sich dennoch über das Textmenü aufrufen.*

2 Die Funktionsfenster

Die einzelnen Funktionen von STARFACE werden jeweils in einem eigenen Fenster dargestellt. Durch Mausklick auf eine Taste der Menüleiste öffnet sich das entsprechende Funktionsfenster.



Sie können natürlich auch mehrere Fenster gleichzeitig geöffnet haben. Durch Anklicken und Halten der linken Maustaste am oberen Rand jedes Fensters lassen sich diese beliebig positionieren.

Die Funktionsfenster werden in den folgenden Abschnitten ausführlich beschrieben.

2.1 Anruf / Callmanager

Wichtig: Sie müssen Pop-up-Fenster von STARFACE im Browser zulassen, damit sich der Callmanager automatisch öffnen kann.

Der Callmanager ist das zentrale Element der STARFACE Benutzeroberfläche zur Steuerung von Telefonaten. Er ist kein eigenständiges Telefon, doch lassen sich mit ihm Anrufe an Telefongeräten und Softwaretelefonen steuern. Der Callmanager öffnet sich automatisch[2] bei eingehenden wie ausgehenden Telefonaten.

Ob Sie einen Anruf erhalten oder selbst eine Verbindung aus den *2.3 Ruflisten*, dem *2.4 Adressbuch* oder den *2.6 Tasten* heraus aufbauen: Der Callmanager bietet nahezu alle Funktionen, die während eines Telefonats benötigt werden könnten.

- Anzeige der Gesprächspartner
- Weiterleitung an Rufnummern oder Voicemail-Boxen
- Blindtransfers von Anrufen
- Rückfragen
- Anrufe auf „Halten“ setzen
- Makeln zwischen mehreren Anrufern
- Spontane Telefonkonferenzen

2.1.1 Rufaufbau

Die Möglichkeiten aus der Oberfläche von STARFACE aus ein Telefonat aufzubauen sind vielfältig. Dieser Abschnitt erläutert den Rufaufbau direkt im Callmanager.

Ein Mausklick auf **Anruf** in der Menüleiste öffnet den Callmanager. Wenn Sie über mehrere Telefone verfügen, wählen Sie zunächst in der Auswahl rechts das Gerät, über das Sie das Gespräch führen möchten. Als Voreinstellung wird Ihr primäres Telefon verwendet, das Sie in den Einstellungen wählen können (*2.9.3 Telefon*).

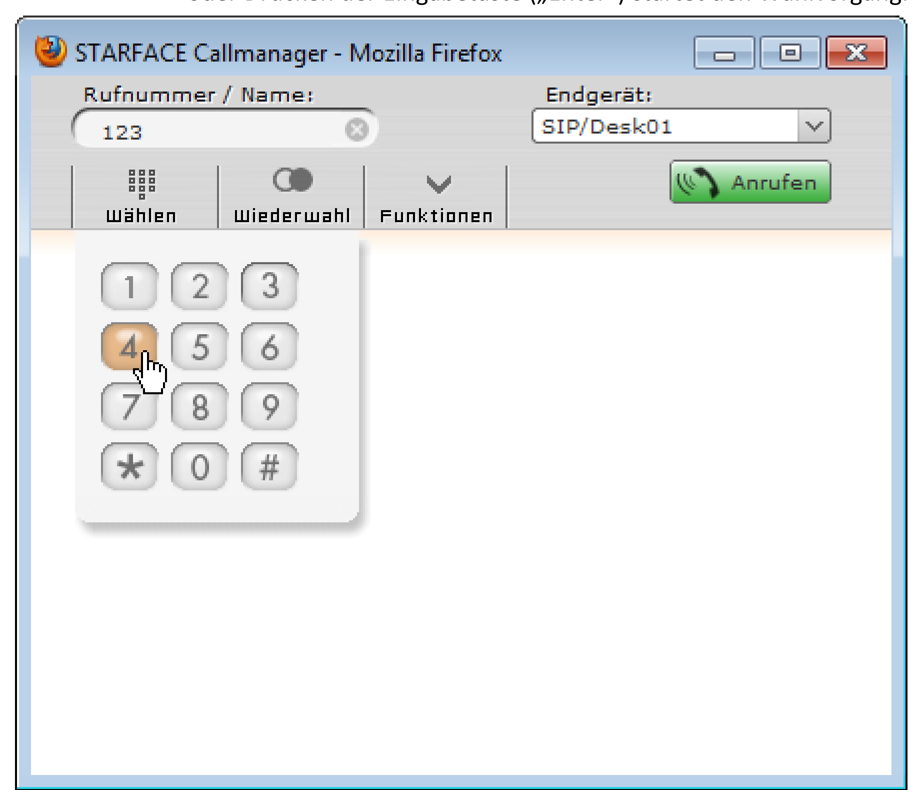


Abbildung 9: Auswahl des Telefons für den Anruf

[2] Das automatische Öffnen kann im Reiter *2.9.8* **Fenster** der Benutzereinstellungen ausgeschaltet werden.

Die gewünschte Rufnummer kann nun auf unterschiedliche Weise eingegeben werden:

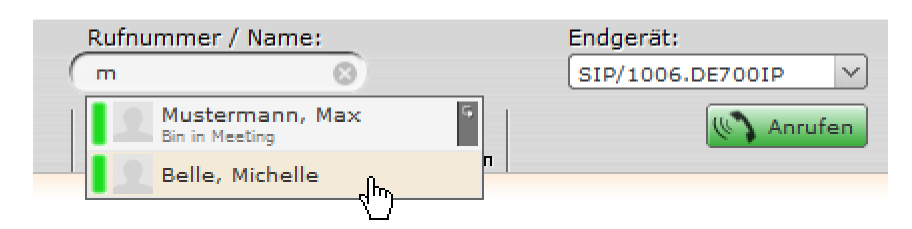
i. Durch Platzieren des Mauszeigers auf Wählen. Dies öffnet die per Maus zu bedienende Tastatur. Ein Mausklick auf Anrufen oder Drücken der Eingabetaste („Enter“) startet den Wählvorgang.



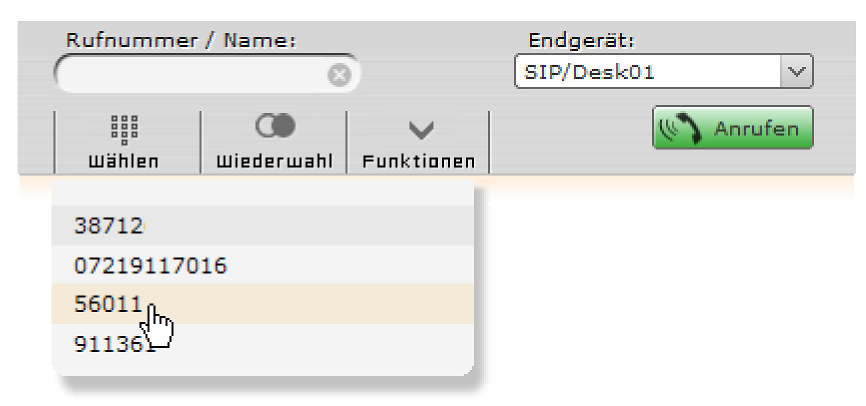
ii. Mit den Zifferntasten der Computertastatur. Mausklick auf Anrufen oder Drücken von „Enter“ auf der Tastatur startet den Wählvorgang.

iii. Durch Eingabe/Einfügen der Zielnummer in das Feld **Rufnummer / Name**.

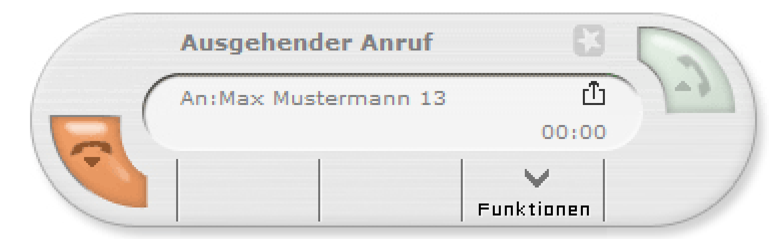
iv. Durch Eingabe von Teilen eines Benutzer- oder Gruppennamens. Mittels Autovervollständigung werden übereinstimmende Benutzer und Gruppen ermittelt und mit Statusanzeige aufgelistet. Der gewünschte Eintrag wird mit linker Maustaste oder durch Navigation mittels Pfeiltasten und „Enter“ ausgewählt.



v. Durch Platzieren des Mauszeigers auf Wiederwahl öffnet sich eine Liste der zuletzt gewählten Nummern. Linker Mausklick auf eine Nummer startet unmittelbar den Wählvorgang.



Ein Klick auf im Eingabefeld **Rufnummer / Name** löscht den aktuellen Wert.



Mit dem Wählvorgang öffnet sich ein Rufmodul, genannt **Call-Task**. Ein Call-Task repräsentiert jeweils eine Rufverbindung. Das Symbol zeigt an, dass die Verbindung ausgehend ist.



Wird der Anruf entgegengenommen, ändert sich der Status des Call-Task. Der Call-Task ist jetzt aktiv und Sie können das Gespräch am Telefon führen. Aus dem aktiven Call-Task heraus können Sie Rückfragen und Konferenzen einleiten (siehe *2.1.3.1 Anruf halten, Blindtransfer und Rückfrage* und *2.1.3.2 Eine Spontane Konferenz eröffnen*).

Ein Mausklick auf oder das Auflegen des Telefonhörers beendet das Gespräch und der Callmanager schließt sich automatisch.

2.1.1.1 Rückruf Bei Besetzt, CCBS

Ist der Anschluss der gewählten Rufnummer besetzt, können Sie mit Klick auf die Schaltfläche Wiederwahl die automatische Wahlwiederholung starten. Diese wählt dann im Abstand einiger Sekunden immer wieder die gewünschte Nummer bis der Anschluss frei ist oder Sie die Wahlwiederholung über beenden.



Abbildung 10: CCBS wird gestartet

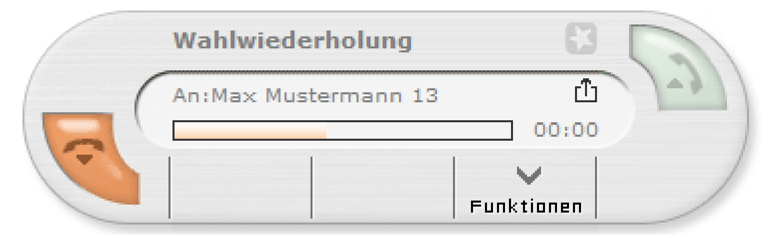


Abbildung 11: Die Zeitspanne vor der Wahlwiederholung

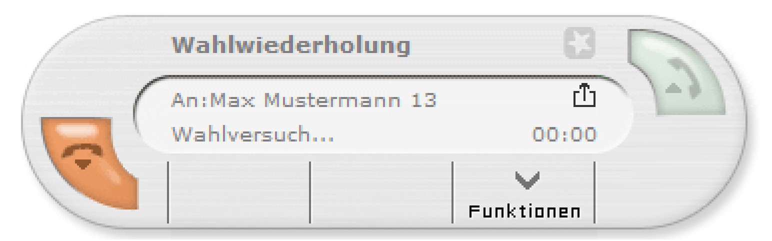
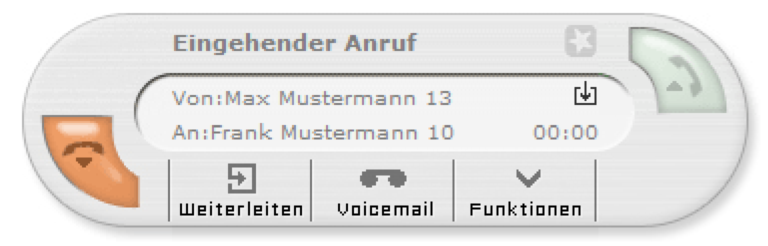


Abbildung 12: Erneuter Versuch den Teilnehmer zu erreichen

2.1.2 Eingehende Anrufe

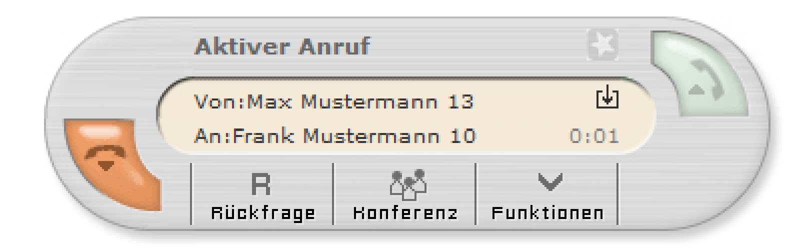


Bei eingehenden Telefonaten öffnet sich der Callmanager[3] mit einem sogenannten **Call-Task**. Jeder Call-Task repräsentiert jeweils eine Rufverbindung. Das Symbol zeigt eine eingehende Verbindung an.

Ein eingehender Anruf wird entgegengenommen:

- Durch Abheben des Telefonhörers
- oder Drücken der entsprechenden Taste am Telefon

[3] Das automatische Öffnen des Callmanagers kann in den Einstellungen im Reiter *Fenster* abgeschaltet werden.



Nimmt man den Anruf entgegen, ändert sich der Status des Call-Task. Der Ruf ist jetzt aktiv und das Telefonat kann geführt werden. Aus dem aktiven Gespräch heraus können Rückfragen und Konferenzen eingeleitet werden (siehe *2.1.3.1 Anruf halten, Blindtransfer und Rückfrage* und *2.1.3.2 Eine Spontane Konferenz eröffnen*).

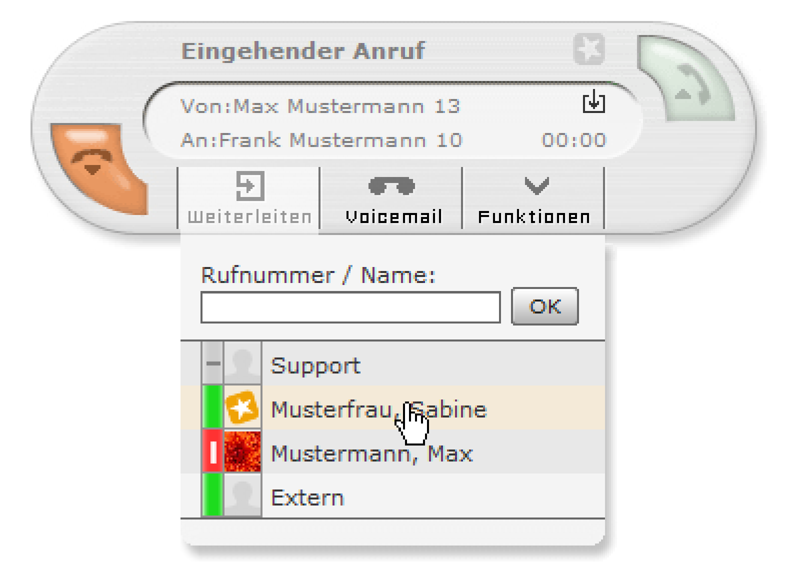
Ein Mausklick auf oder das Auflegen des Telefonhörers beendet das Gespräch und der Callmanager schließt sich automatisch.

Hinweis: Bei einigen Telefonmodellen ist es erforderlich den Hörer aufzulegen, um das Telefonat zu beenden.

2.1.2.1 Weiterleitung

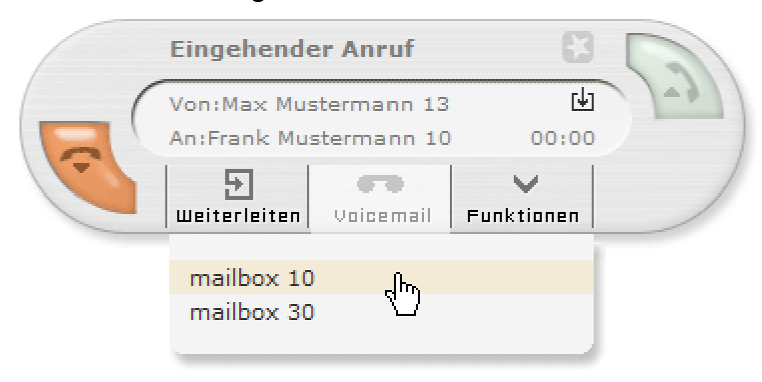
Möchten Sie einen eingehenden Anruf nicht selbst annehmen, können Sie ihn direkt an eine andere Rufnummer weiterleiten.

- Hierzu positionieren Sie den Mauszeiger auf Weiterleiten
- Es öffnen sich die Rufnummerneingabe und eine Liste mit Kontakten. Diese Liste ist eine Abbildung aller Funktionstasten und deren Status, wenn die Funktionstasten bereits konfiguriert sind.



Ein Mausklick auf einen Listeneintrag leitet das Gespräch sofort weiter. Alternativ können Sie eine Rufnummer in das Textfeld eingegeben. Bestätigen Sie durch Mausklick auf OK oder mit der „Enter“-Taste. Durch die Weiterleitung schließt sich der Callmanager.

2.1.2.2 Weiterleitung auf Voicemail-Box



Ein eingehender Anruf kann auch direkt auf die Voicemail-Box (Anrufbeantworter) umgeleitet werden:

- Hierzu positioniert man den Mauszeiger auf Voicemail .
- Es öffnet sich die Liste der zugeordneten Voicemail-Boxen.
- Ein Mausklick auf einen Listeneintrag leitet das Gespräch auf die gewünschte Voicemail-Box um und der Callmanager schließt sich automatisch.

2.1.3 Aktiver Anruf

Mit Annahme eines Gesprächs ändert sich der Status des Call-Tasks in **Aktiver Anruf**. Neben der gewohnten Gesprächsführung gibt es mehrere Optionen, wie das Telefonat gemanagt werden kann. In den folgenden Abschnitten werden diese näher erläutert.

2.1.3.1 Anruf halten, Blindtransfer und Rückfrage

Für diese Optionen positionieren Sie den Mauszeiger auf Rückfrage .

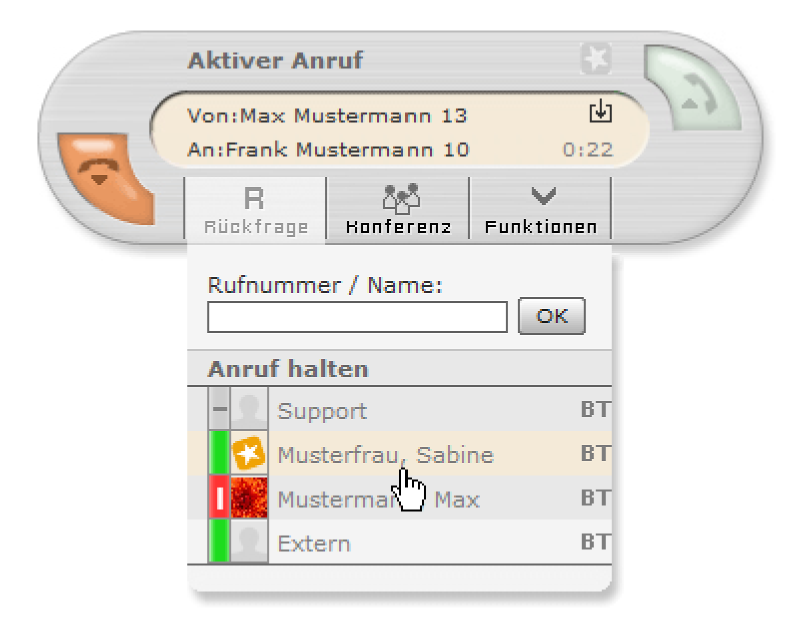


Abbildung 13: Die Liste mit Namen und Verfügbarkeitsanzeige entspricht der Belegung der Funktionstasten.

2.1.3.1.1 Anruf halten

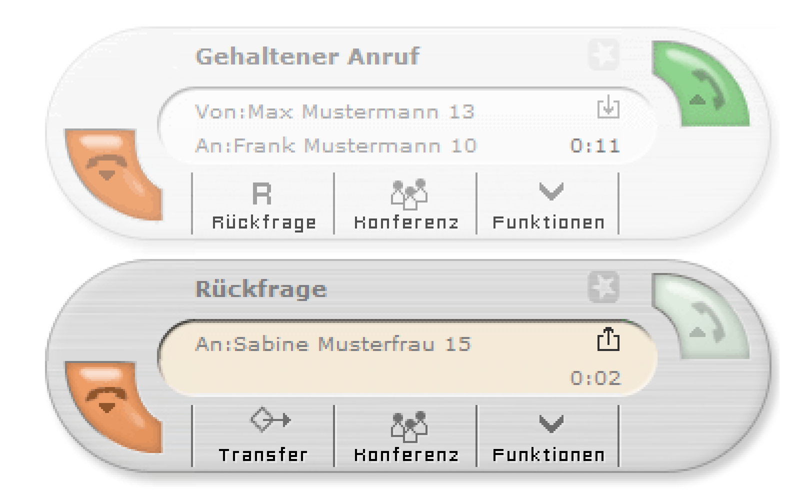
Um das Gespräch kurz zu unterbrechen und den Anrufer in der Leitung zu halten, klicken Sie **Anruf halten**. Der Teilnehmer hört nun die Warteschleife bis Sie das Gespräch mit Klick auf wieder aufnehmen.

2.1.3.1.2 Blindtransfer

Wollen Sie den Anrufer direkt an einen Kontakt in der Liste weiterleiten, nutzen Sie **BT** zum Blindtransfer. Der Call-Task schließt sich und das Gespräch ist für Sie beendet. Wird der Blindtransfer innerhalb von 20 Sekunden nicht angenommen, wird der Anrufer wieder mit Ihnen verbunden!

2.1.3.1.3 Transfer nach Rückfrage

Ein regulärer Transfer (also kein Blindtransfer) setzt eine Rückfrage an eine interne oder externe Rufnummer voraus. Die Wahl der Rufnummer erfolgt hierzu über manuelle Eingabe ins Nummernfeld und Bestätigung mit OK oder über Anklicken eines Kontaktes in der Liste. Der Start der Rückfrage setzt das aktive Gespräch „on hold". Dieser Teilnehmer befindet sich nun in der Warteschleife.



Durch Klick auf Transfer wird das gehaltene Gespräch dem Teilnehmer der Rückfrage übergeben. Die betroffenen Call-Tasks schließen sich und die eigene Leitung ist wieder frei.

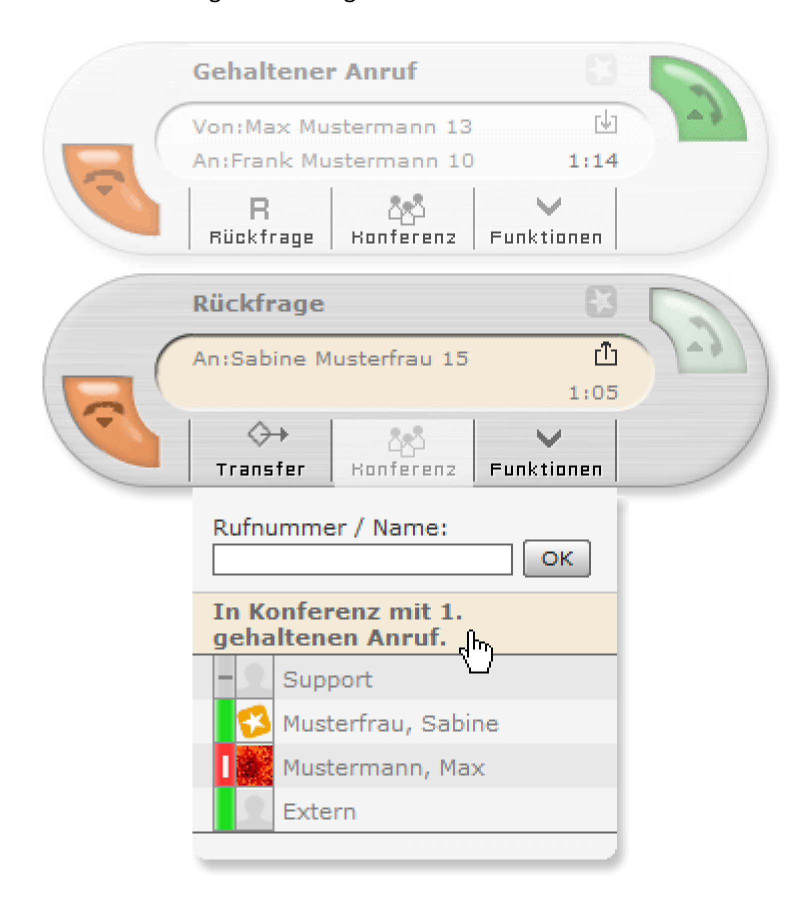
Um eine Rückfrage *ohne* Transfer abzubrechen und zum gehaltenen Gespräch zurückzukehren, klicken Sie im Rückfrage-Task auf und legen den Telefonhörer auf.

Mit  werden Sie wieder mit dem gehaltenen Anrufer verbunden.

Hinweis: Bei einigen Telefonmodellen muss hierzu der Hörer kurz aufgelegt und wieder abgenommen werden.

2.1.3.1.4 Spontane Konferenz aus Rückfrage

Aus der Rückfrage und dem gehaltenen Anruf kann alternativ zum Transfer eine Konferenz hergestellt werden:



Klicken Sie hierzu im Rückfrage-Task auf Konferenz und **In Konferenz mit 1. gehaltenen Anruf**. Sofort werden beide Telefonate im Konferenz-Task zusammengeführt.

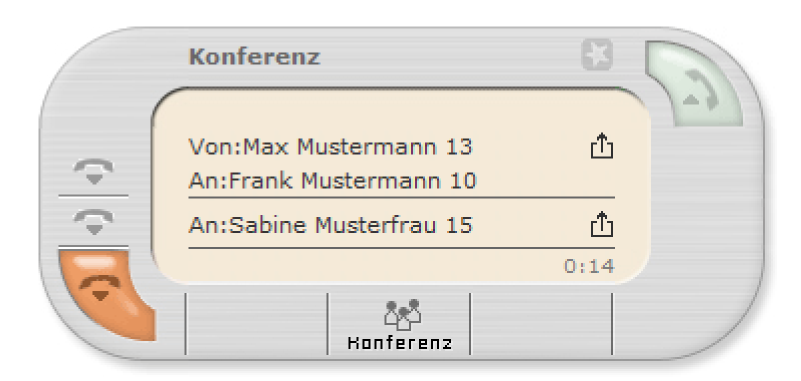


Abbildung 14: Konferenz-Task mit zwei Teilnehmern

Wollen Sie weitere Teilnehmer in die Konferenz einbinden, positionieren Sie die Maus auf Konferenz und verfahren Sie wie im folgenden Abschnitt *2.1.3.2* beschrieben.

2.1.3.2 Eine Spontane Konferenz eröffnen

Auch aus einem einzelnen aktiven oder gehaltenen Anruf kann durch Positionieren des Mauszeigers auf Konferenz eine spontane Konferenz eingeleitet werden. Es öffnet sich ein Eingabefeld. Geben Sie hier die Nummer des gewünschten, neuen Konferenzteilnehmers ein und bestätigen Sie mit OK .

Wenn Sie bereits Funktionstasten (siehe *2.6 Tasten*) mit Kontakten belegt haben, können Sie in das Feld auch Namensteile eines Kontaktes eingeben – das Feld verfügt eine Autovervollständigung und sucht während des Tippens nach Kontakteinträgen mit passenden Namen. Zusätzlich sehen Sie die Belegung der Funktionstasten unterhalb des Eingabefeldes. Durch Mausklick auf einen Listeneintrag rufen Sie den Teilnehmer an.

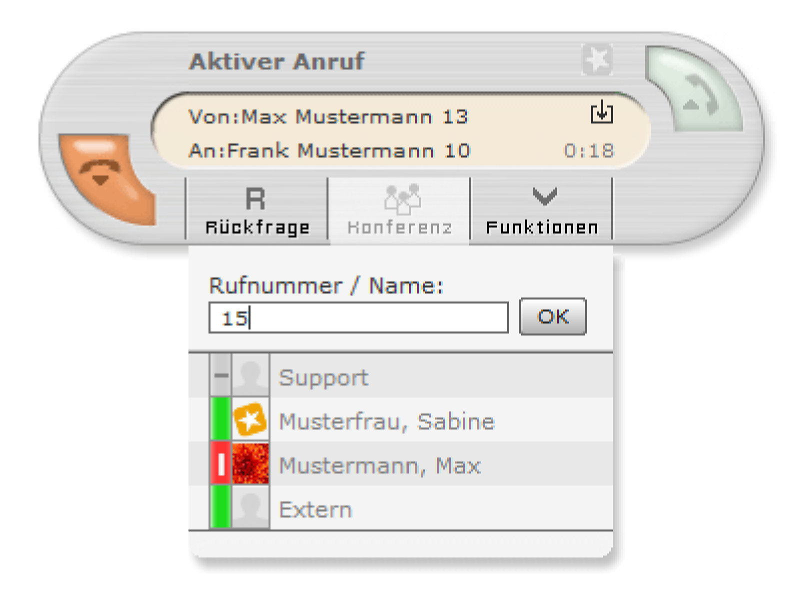


Abbildung 15: Die Rufnummer eines Konferenzteilnehmers wird eingegeben.

Für die Konferenzanfrage öffnet sich nun ein weiterer Call-Task und das bislang aktive Gespräch wird gehalten.

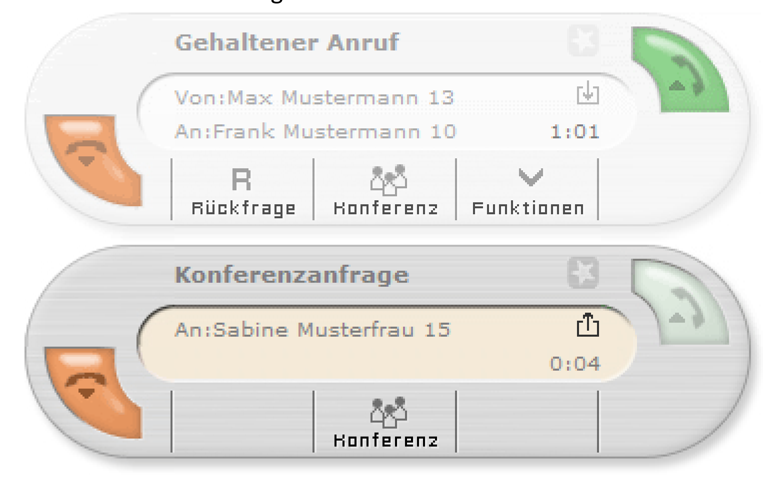
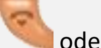


Abbildung 16: Der Anruf im ersten Call-Task befindet sich nun in der Warteschleife. Die Konferenzanfrage erhält einen eigenen Call-Task.

Durch Klick auf Konferenz in der Konferenzanfrage werden deren Teilnehmer und die gehaltene Verbindung in einem Konferenz-Task zusammengefasst.

Über kann jeder einzelne Teilnehmer aus der Konferenz entfernt werden ohne die Konferenz beenden zu müssen.

Hinweis: Für die Person, welche die Konferenz gestartet hat, bieten sich zwei Möglichkeiten die Konferenz zu verlassen:

Entweder beendet er die Konferenz mit  oder

er legt den Hörer auf. Dies beendet die Konferenz auch für die anderen Teilnehmer.

Um weitere Personen in die Konferenz aufzunehmen, wiederholen Sie die oben beschriebenen Schritte.

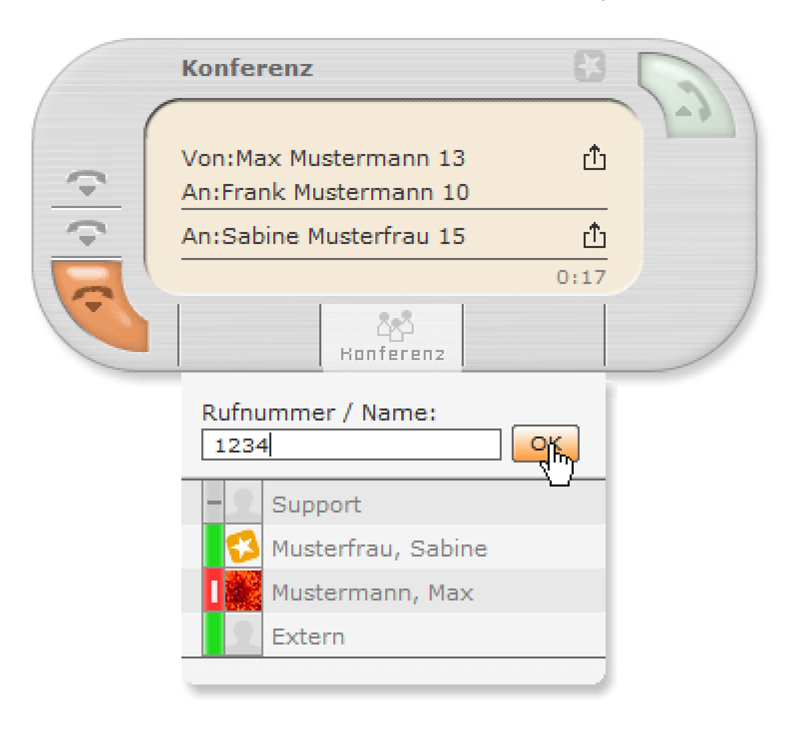


Abbildung 17: Eine Rufnummer wird gewählt um eine weitere Person in die Konferenz aufzunehmen.

2.2 Umleitung

Umleitungen leiten Anrufe an eine andere Rufnummer oder eine Voicemail-Box weiter. Durch Klick auf Umleitung in der Menüleiste öffnet sich das Funktionsfenster **Umleitung** mit allen Rufnummern, die dem angemeldeten Benutzer zugeordnet sind.

Auf den einzelnen Reitern können Umleitungen für folgende Situationen aktiviert werden:

- Immer
- Besetzt
- Bei Zeitüberschreitung – wenn der Anruf nach einer bestimmten Anzahl von Sekunden nicht angenommen wurde.

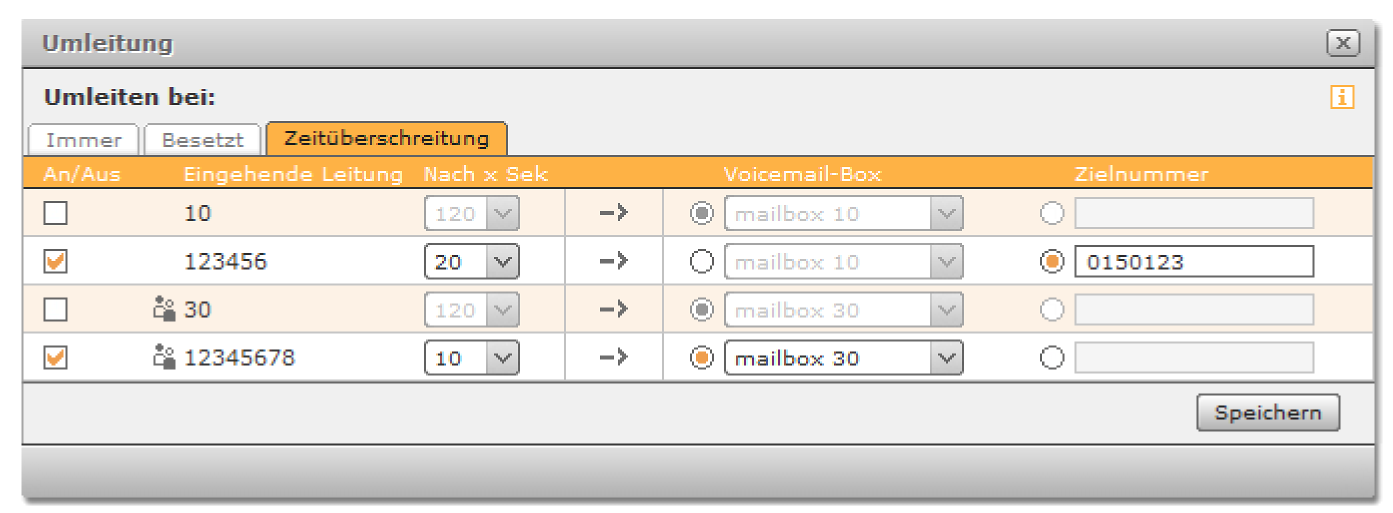


Abbildung 18: Umleitung bei Zeitüberschreitung

Das Symbol kennzeichnet die Rufnummer einer Gruppe[4]. Eine Umleitung für diese Nummer wirkt sich folglich auf alle Gruppenmitglieder aus. Gruppenrufnummern können (außer auf Zielrufnummern) nur auf Voicemail-Boxen der jeweiligen Gruppe umgeleitet werden, nicht jedoch auf die Voicemail-Box(en) des Benutzers.

Umgekehrt gilt: Rufnummern des Benutzers können nur auf Voicemail-Boxen des Benutzers umgeleitet werden, nicht auf die Voicemail-Box(en) einer Gruppe.

Um die Umleitung für eine Nummer zu aktivieren, markieren Sie zunächst links die jeweilige Checkbox. Als Ziel der Umleitung kann eine beliebige, also auch eine externe oder mobile Rufnummer angegeben werden.

Wichtig: Sollte die Leitung eine Amtsholung verwenden, muss diese externen Zielnummern vorangestellt werden. Falls Sie die Ziffer der Amtsholung – meist die 0 - nicht kennen, fragen Sie Ihren STARFACE Administrator.

[4] Umleitungen für Gruppen werden nur Mitgliedern mit entsprechender Berechtigung angezeigt.

2.3 Ruflisten

Ruflisten zeigen die Rufnummern und Uhrzeiten eingehender, ausgehender, angenommener und verpasster Anrufe.

Die erste Spalte zeigt die Rufnummer des anrufenden (bei **Eingehend** und **Verpasst**) bzw. des angerufenen Anschlusses (bei **Ausgehend**). Die zweite Spalte zeigt die angerufene Nummer und nach dem Doppelpunkt die Rufnummer des Anrufers.

Ist der Anrufer bzw. der Angerufene im Adressbuch oder der Benutzerliste gespeichert, wird statt der Nummer der Name aus dem Adressbuch/der Benutzerliste angezeigt.

Durch Klick auf die Spaltenüberschriften kann die Rufliste sortiert werden. Standardmäßig sind die Listen nach Datum und Uhrzeit sortiert.

Die Bedeutung der Symbole:

: Durch Mausklick wird eine Verbindung zu der entsprechenden Nummer aufgebaut.

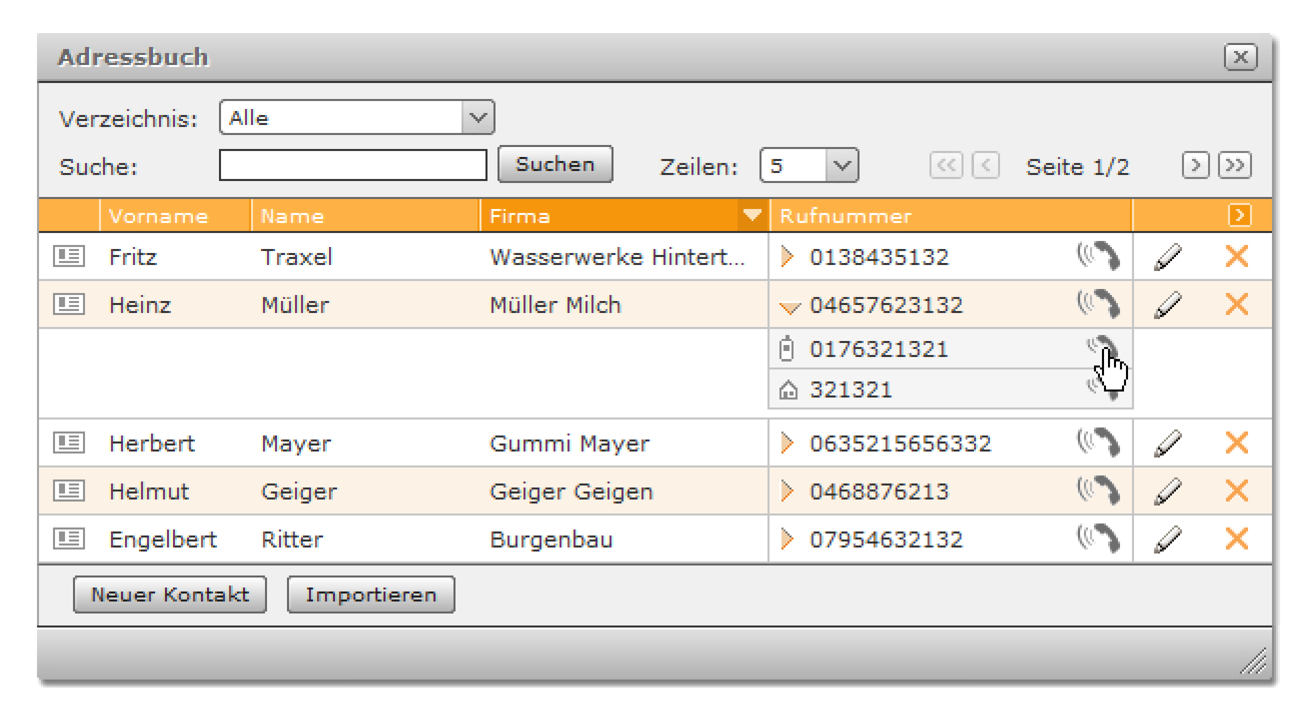
: Ist eine Nachricht auf der Voicemail-Box gespeichert, kann sie nach Mausklick angehört werden (siehe *2.9.5 Voicemail*).

kennzeichnet Anrufe für eine Gruppe.

entfernt den Anruf aus der Liste.

2.4 Adressbuch

Das Adressbuch bietet Zugriff auf wichtige oder häufig benötigte Rufnummern sowie die Detailansicht jedes Eintrags.

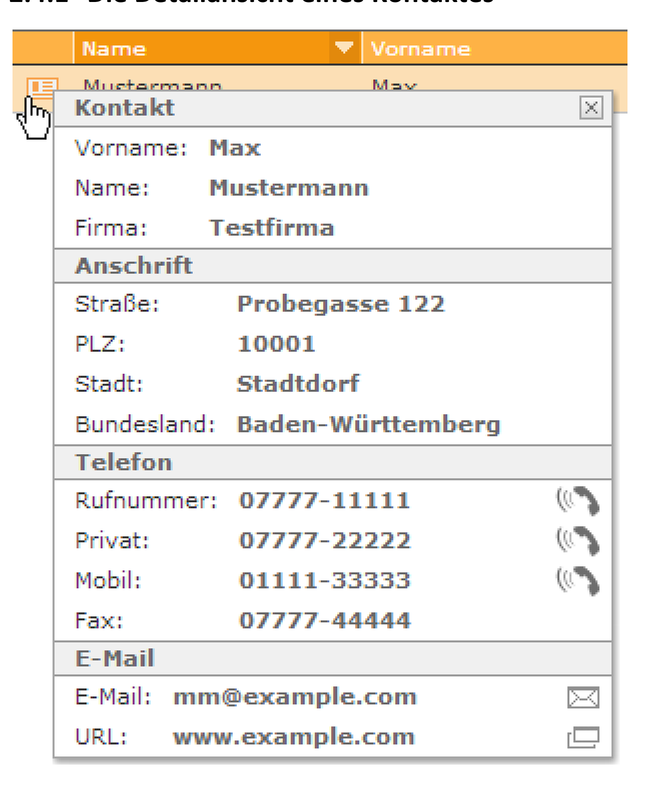


Die Kontakte lassen sich direkt aus dem Adressbuch heraus anrufen:

Durch Klick auf öffnet sich die Liste Ihrer Telefone und ein Klick auf das gewünschte Gerät baut den Anruf auf.

Im Auswahlfeld **Verzeichnis** oben links kann zwischen mehreren Verzeichnissen umgeschaltet werden.

2.4.1 Die Detailansicht eines Kontaktes



Klick auf ein Karteikartensymbol links neben der Namensspalte öffnet die Detailansicht: Die Rufnummern des Kontaktes können auch hier direkt über angerufen werden. Ein Mausklick auf schließt die Detailansicht wieder.

2.4.2 Einträge hinzufügen

Klicken Sie in der Adressbuchansicht auf Neuer Kontakt . Es öffnet sich die Bearbeitungsansicht mit allen Feldern der Adressbuch- und Detailansicht des Kontaktes.

Wählen Sie über **Zielordner** das Verzeichnis, in welches der neue Eintrag gespeichert werden soll.

Hinweis: Sie können nur Einträge in Adressverzeichnissen anlegen, für die Sie Schreibrecht haben. Dem internen STARFACE Benutzerverzeichnis können keine Einträge hinzugefügt werden.

Eingabefelder für Telefon- und Faxnummern besitzen ein zusätzliches Feld mit vorangestellten ***6**. In dieses Feld können Kurzwahlnummern eingetragen werden. Die links stehenden Nummern können so einfach mit * 6 und angehängter Kurzwahlnummer angerufen werden.

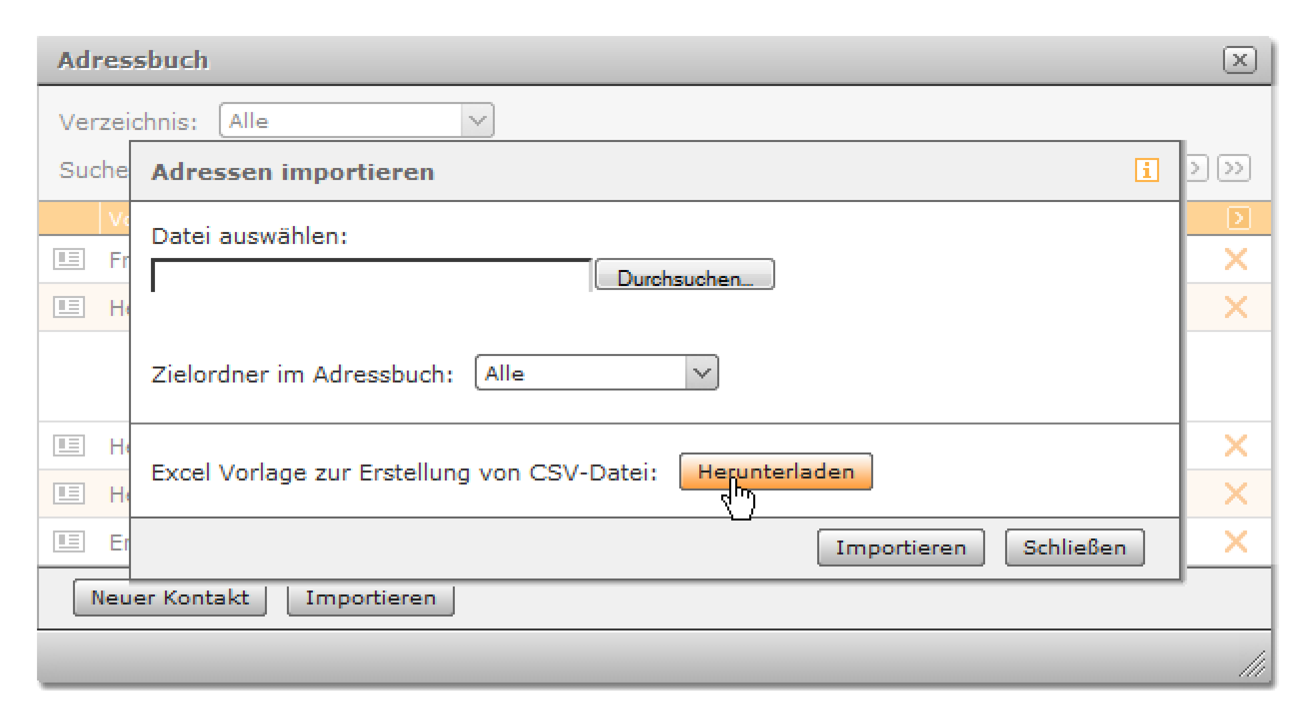
Hinweis: Die Kurzwahl funktioniert nur, wenn für ausgehende Verbindungen **keine** Amtsholung benötigt wird.

2.4.3 Kontakte importieren

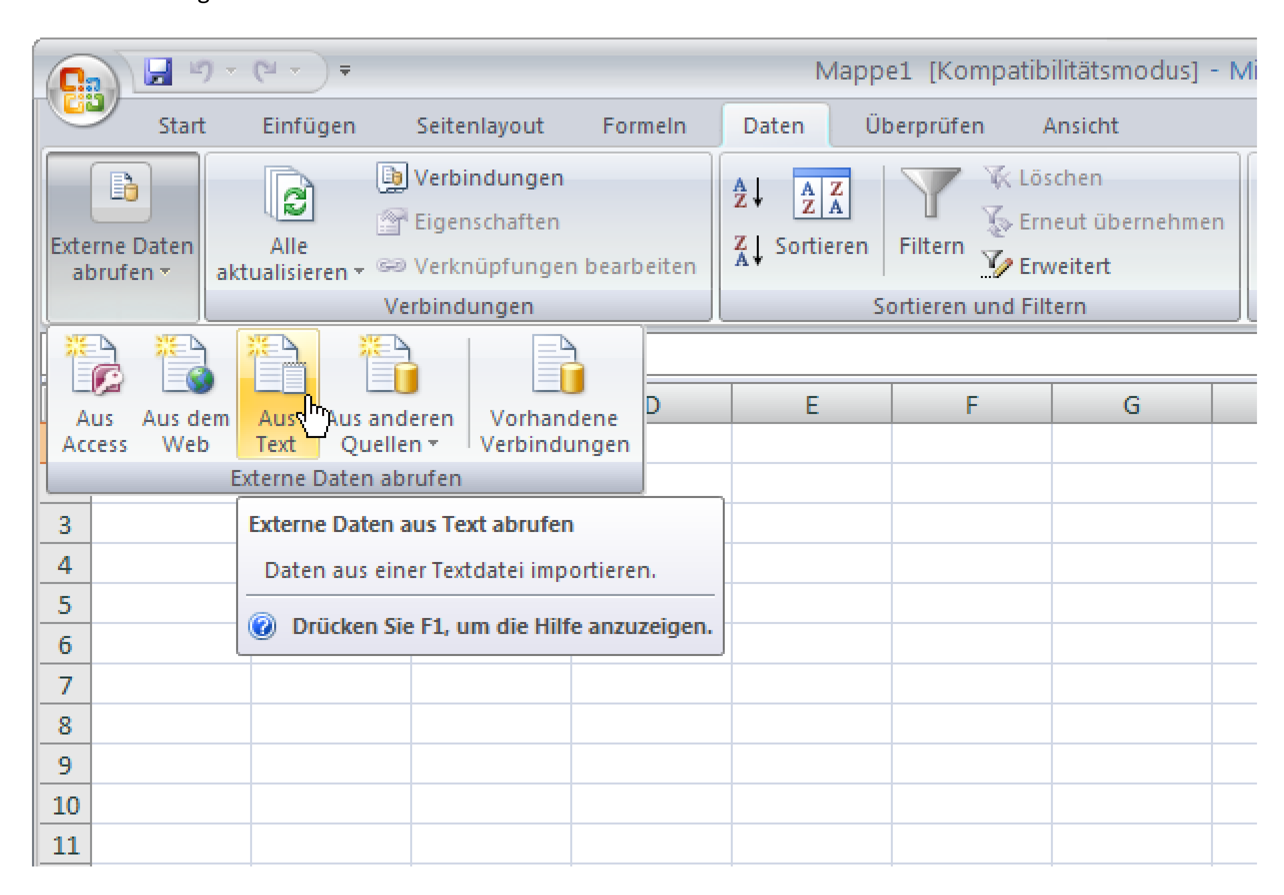
Der Import von Kontakten in das Adressbuch erfolgt über eine Textdatei im CSV-Format. Eine Vorlage mit den benötigten Datenfeldern steht zum Download zur Verfügung.

Die folgenden Schritte erläutern die Bearbeitung der Datei mit MS Excel 2007. Natürlich können Sie auch ein anderes geeignetes Programm verwenden.

- Laden Sie die Vorlage herunter und speichern Sie sie auf dem lokalen Rechner.

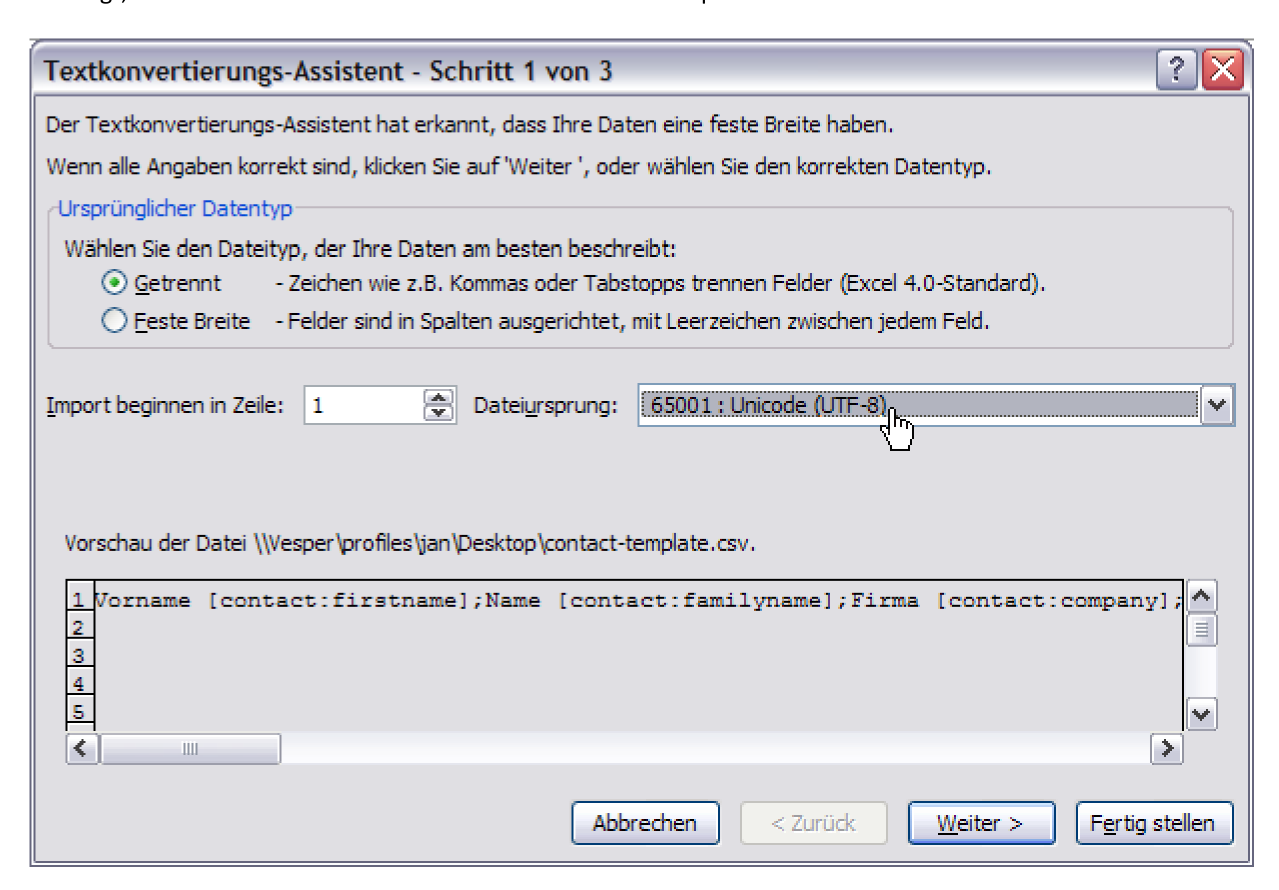


- Öffnen Sie Excel mit einer neuen Datei.
- Wählen Sie im Reiter `Daten` die Option `Externe Daten abrufen` -> `Aus Text` und öffnen Sie die Vorlagedatei über den Dateimanager.

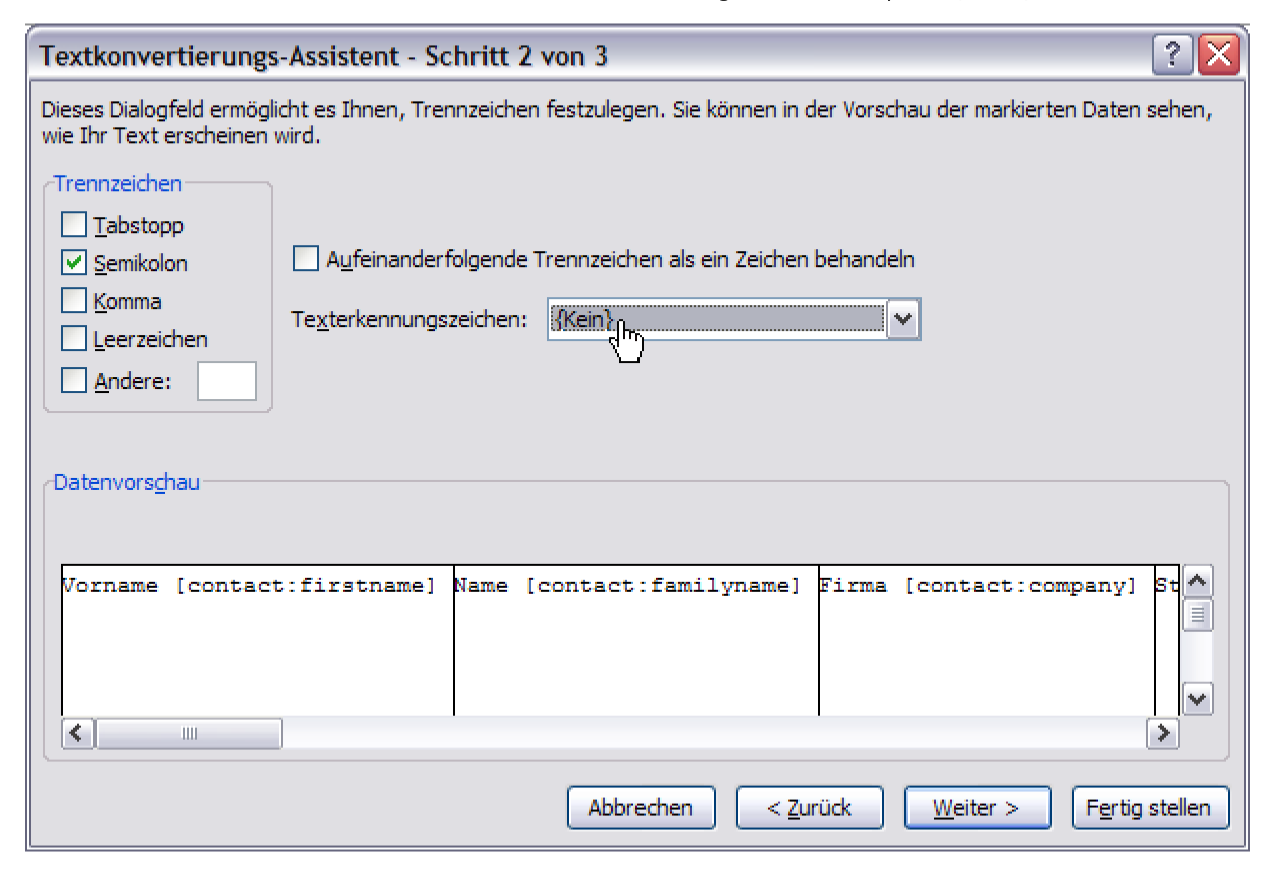


- Der Textkonvertierungs-Assistent wird geöffnet.

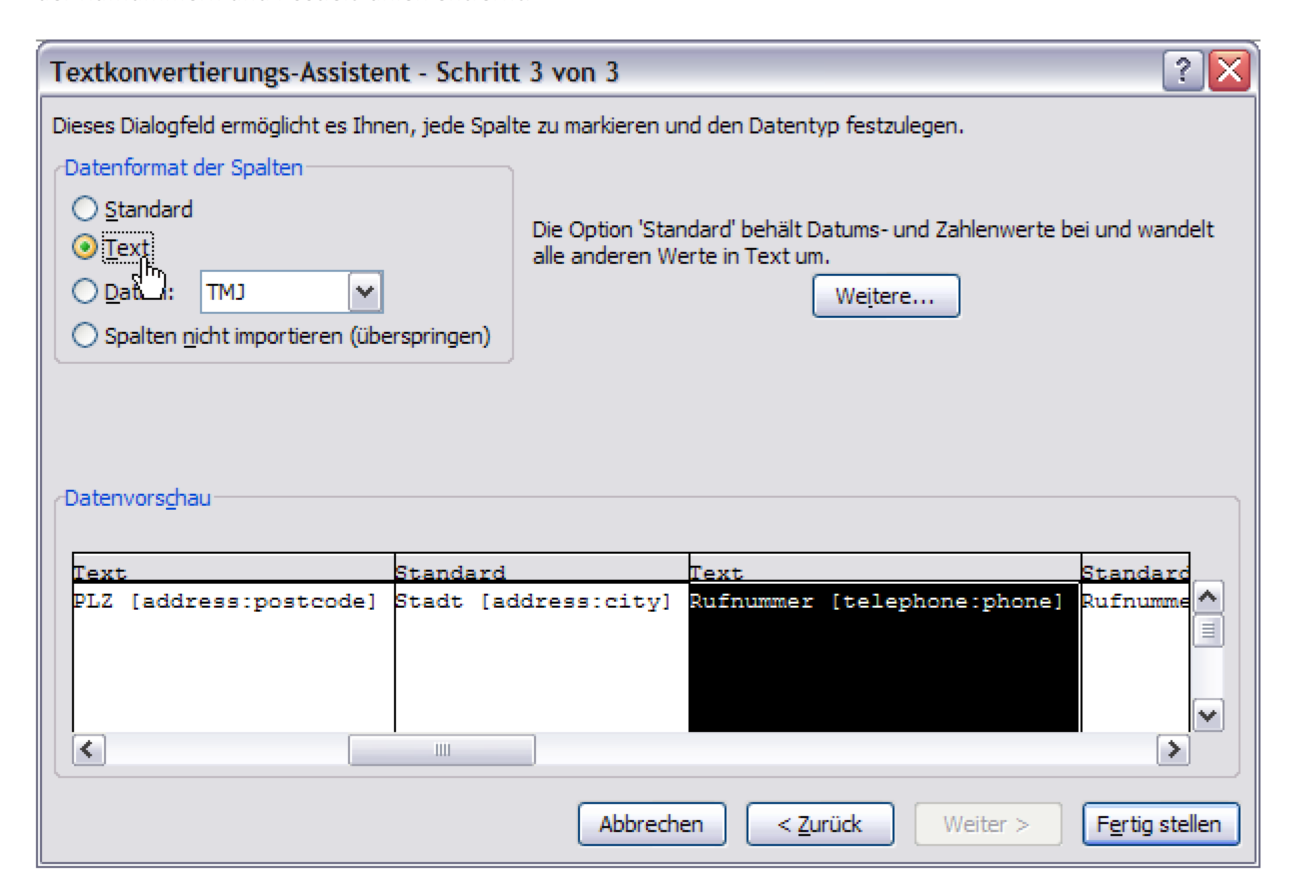
- Setzen Sie den ursprünglichen Datentyp auf `Getrennt`. Als Zeichenkodierung des `Dateiursprungs` wird **UTF-8** benötigt, um Umlaute und bestimmte Sonderzeichen beim Import nicht zu zerstören.



- Wählen Sie als Trennzeichen `Semikolon` und als Texterkennungszeichen die Option `{Kein}`.



- Setzen Sie das Datenformat der Spalten, die Nummern enthalten (PLZ, Rufnummern) auf Text. Dies soll vermeiden, dass Excel für diese Spalten seine Formateinstellungen für Zahlen anwendet und dadurch führende Nullen der Rufnummern und Postleitzahlen entfernt.



- Klicken Sie auf Fertig stellen und OK.

2.4.4 Kontakte bearbeiten

Um einen Eintrag zu bearbeiten, klicken Sie in der Adressbuchansicht auf ✎ in der betreffenden Zeile rechts. Es öffnet sich die Bearbeitungsansicht, in der alle Felder der Adressbuch- und Detailansicht geändert werden können.

> **Hinweis:** Sie können nur Einträge in Adressverzeichnissen bearbeiten, für die Sie Schreibrecht haben. In das interne STARFACE Benutzerverzeichnis können keine Einträge anderer Verzeichnisse verschoben werden und umgekehrt.

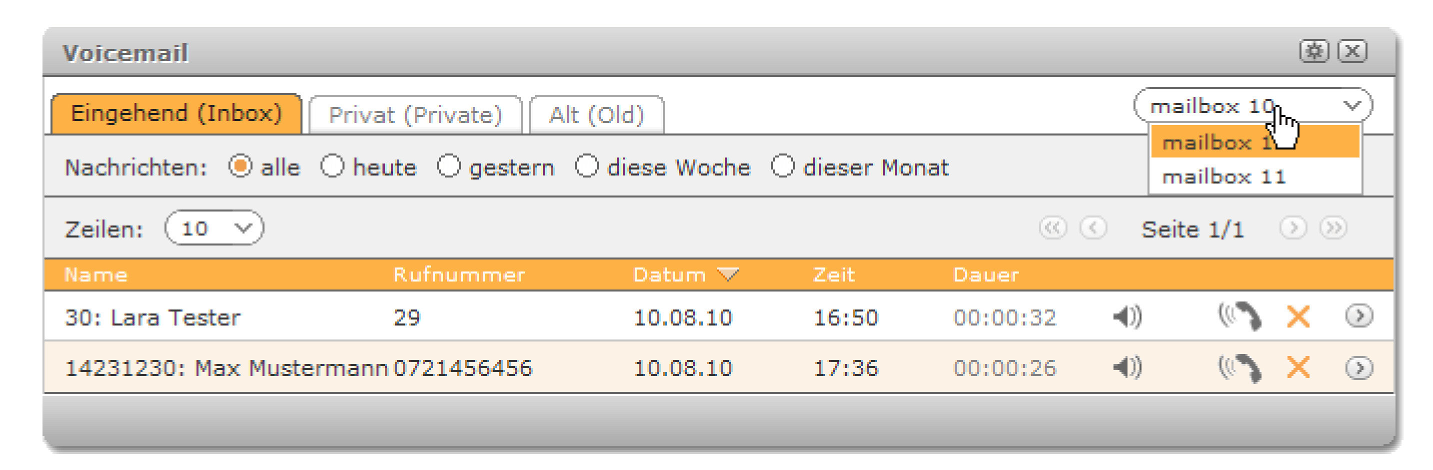
Über die Auswahl **Zielordner** lässt sich der Eintrag in ein anderes Verzeichnis verschieben (wenn weder der Eintrag, noch das Verzeichnis schreibgeschützt sind). Die Eingabefelder mit vorangestellten *6 sind für Kurzwahlnummern vorgesehen.

Sie können die Rufnummer künftig mit * 6 plus der Kurzwahlnummer wählen.

> **Hinweis**: Die Kurzwahl funktioniert nur, wenn für ausgehende Verbindungen **keine** Amtsholung benötigt wird.

2.5 Voicemail

Dieses Funktionsfenster dient der Anzeige der empfangenen Voicemails (Sprachnachrichten). Ihre Voicemail-Einstellungen können Sie über die Schaltfläche rechts über der Auswahl der Voicemail-Boxen öffnen.



Die Anzeige der Liste gilt für die aktuell ausgewählte Voicemail-Box. Diese Auswahl können Sie im Fenster oben rechts ändern.

Unter dem Karteireiter **Eingehend** werden alle Nachrichten angezeigt, die nicht bereits über das Telefon angehört wurden. Die Auswahl der **Nachrichten** können Sie über die entsprechenden Optionen zeitlich auf den aktuellen Tag, den vergangenen Tag, die laufende Woche und den laufenden Monat eingrenzen.

Einzelne Nachrichten werden über das Untermenü in andere Ordner (Privat, Alt) verschoben.

2.5.1 Sprachmitteilungen anhören

Um eine Nachricht anzuhören, klicken Sie auf des betreffenden Listeneintrags. Die Nachricht wird als Datei im Format WAV aufgerufen und abhängig von den Einstellungen unter *2.9.5 Voicemail* abgespielt.

Hinweis: Voicemails können auch direkt am Telefonapparat angehört werden. Entweder durch die entsprechende Einstellung (siehe *2.9.5 Voicemail*), über das *Das STARFACE Telefonmenü*, die Voicemail-Taste am Telefon oder über einen Anruf der Mailbox mittels

* 9 + ID der Voicemail-Box.

Die ID der Voicemail-Box finden Sie ebenfalls in den **Einstellungen** im Reiter **Voicemail**.

2.6 Tasten

Funktionstasten bieten den Benutzern des Telefonsystems die einfache Benutzung häufig verwendeter Standardaktionen:

- Kontakte anrufen
- Rufübernahme (*Call Grabbing*)
- An- und Ausschalten von Rufumleitungen
- Anmelden bei und Abmelden von Rufgruppen
- Automatischer Rückruf
- Anrufe parken
- Ruhefunktion/DND

Viele der Funktionen können nicht nur in der Benutzeroberfläche, sondern auch auf den Tasten des Telefons genutzt werden. Die Konfiguration und Verwendung der Tasten in der Oberfläche sind jedoch unabhängig vom Telefonmodell des Benutzers gegeben. Die Übertragung der Tastenbelegung auf das Telefon wird optional beim Speichern bzw. Übernehmen der Konfiguration ausgeführt. Dies hängt jedoch vom Telefonmodell ab, bzw. ob dem Benutzer ein Gerät zugeordnet ist, welches für die Übertragung und Verwendung der STARFACE Funktionstasten geeignet ist.

2.6.1 Tastenkonfiguration

Die Funktionstasten können von jedem Benutzer individuell belegt werden. Dies erfolgt durch Klick auf im leeren Tastenfenster. Daraufhin öffnet sich die Tastenkonfiguration im Fenster **Einstellungen**.

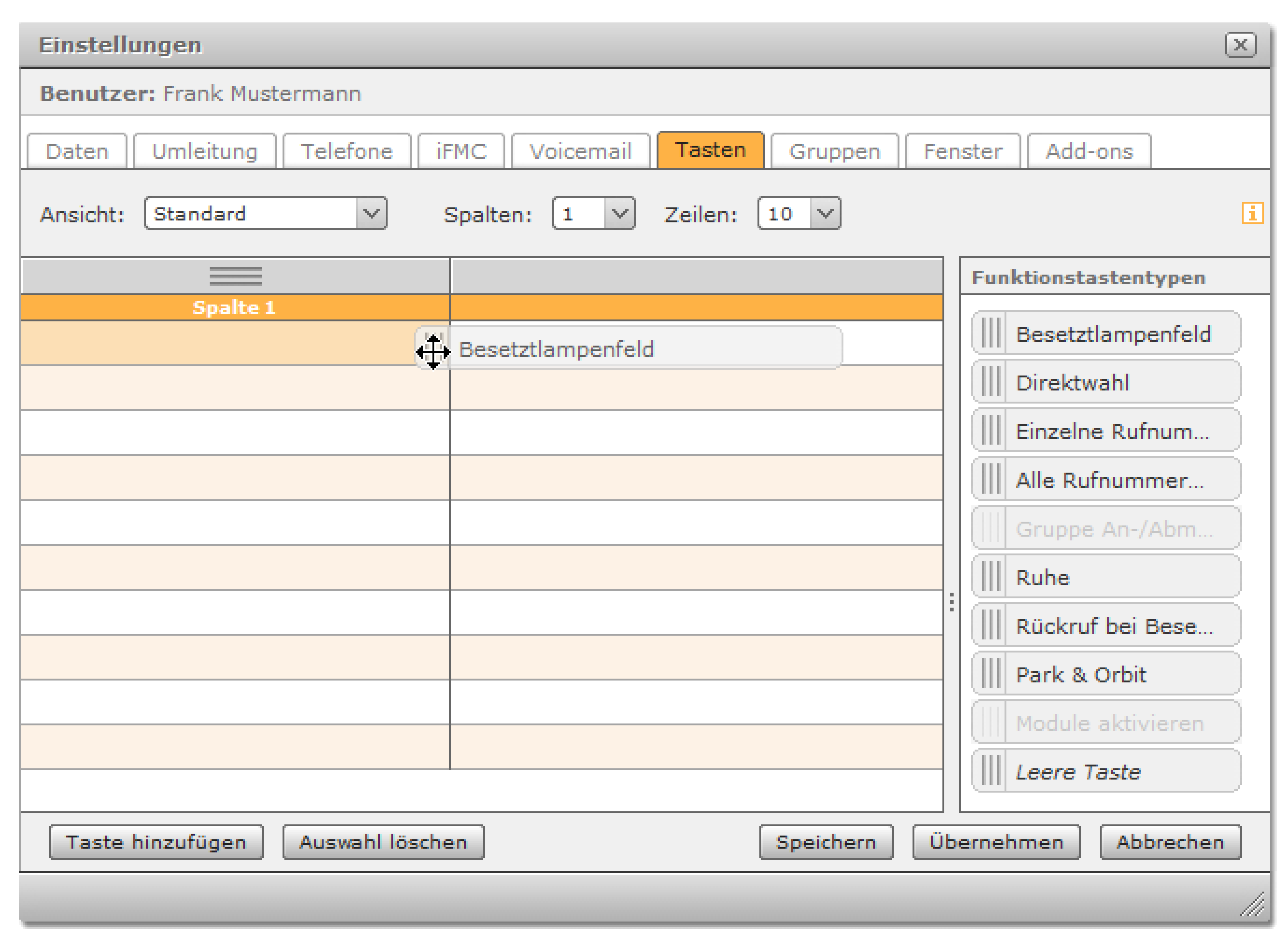


Abbildung 19: Eine Funktionstaste wird per Drag&Drop hinzugefügt.

Eine Taste wird der Liste hinzugefügt durch:

- : Drag&Drop eines Tastentyps aus der Auswahl rechts
- Die Schaltfläche Taste hinzufügen im Fenster unten links

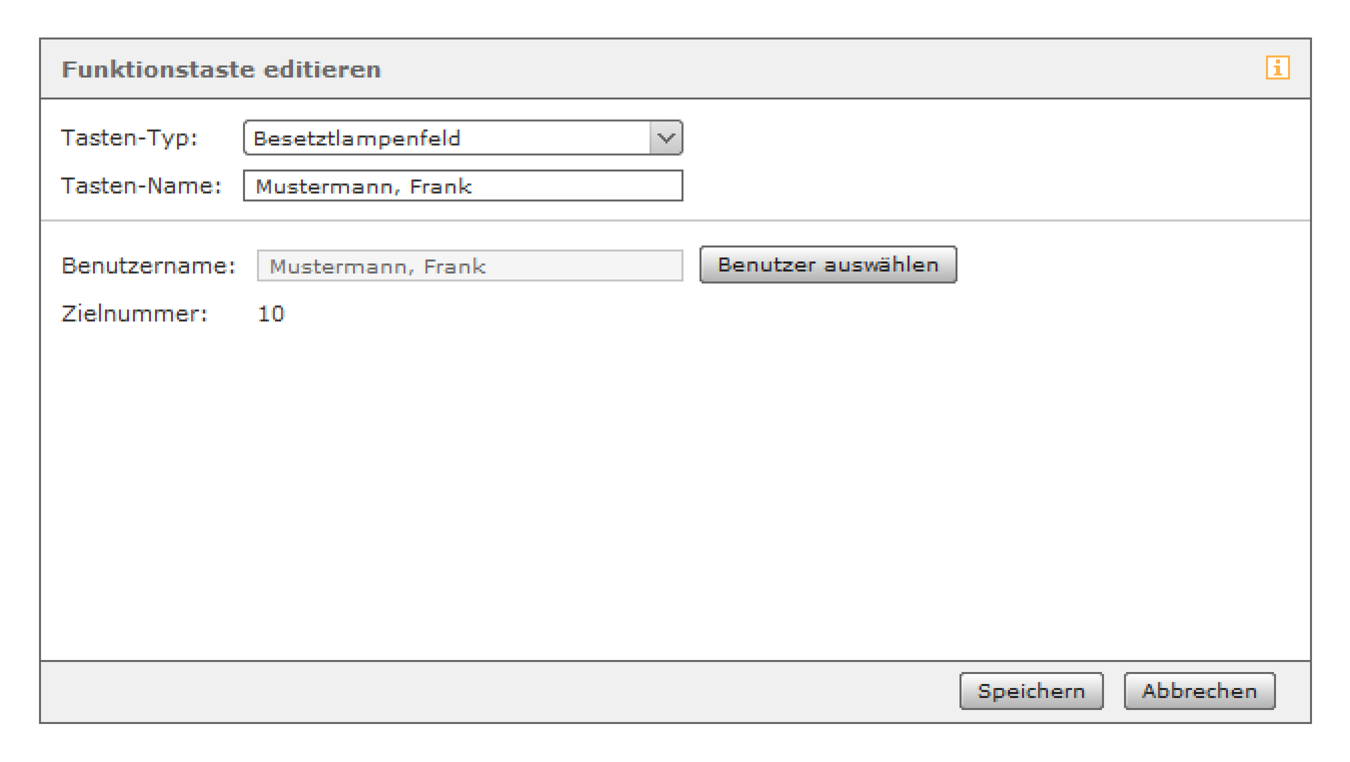
Durch die Auswahl öffnet sich der Einstellungsdialog für die Taste.

2.6.1.1 Die Funktionstastentypen

Hinweis: Die Auswahl der Funktionstypen ist abhängig von Ihren Benutzerrechten.

2.6.1.1.1 Besetztlampenfeld

Dieser Tastentyp erhält eine interne Rufnummer eines Benutzers oder einer Benutzergruppe als Ziel.



BLF-Tasten erhalten im Tastenfenster der Benutzeroberfläche mehrere Elemente zur Status- und Presence-Anzeige für:

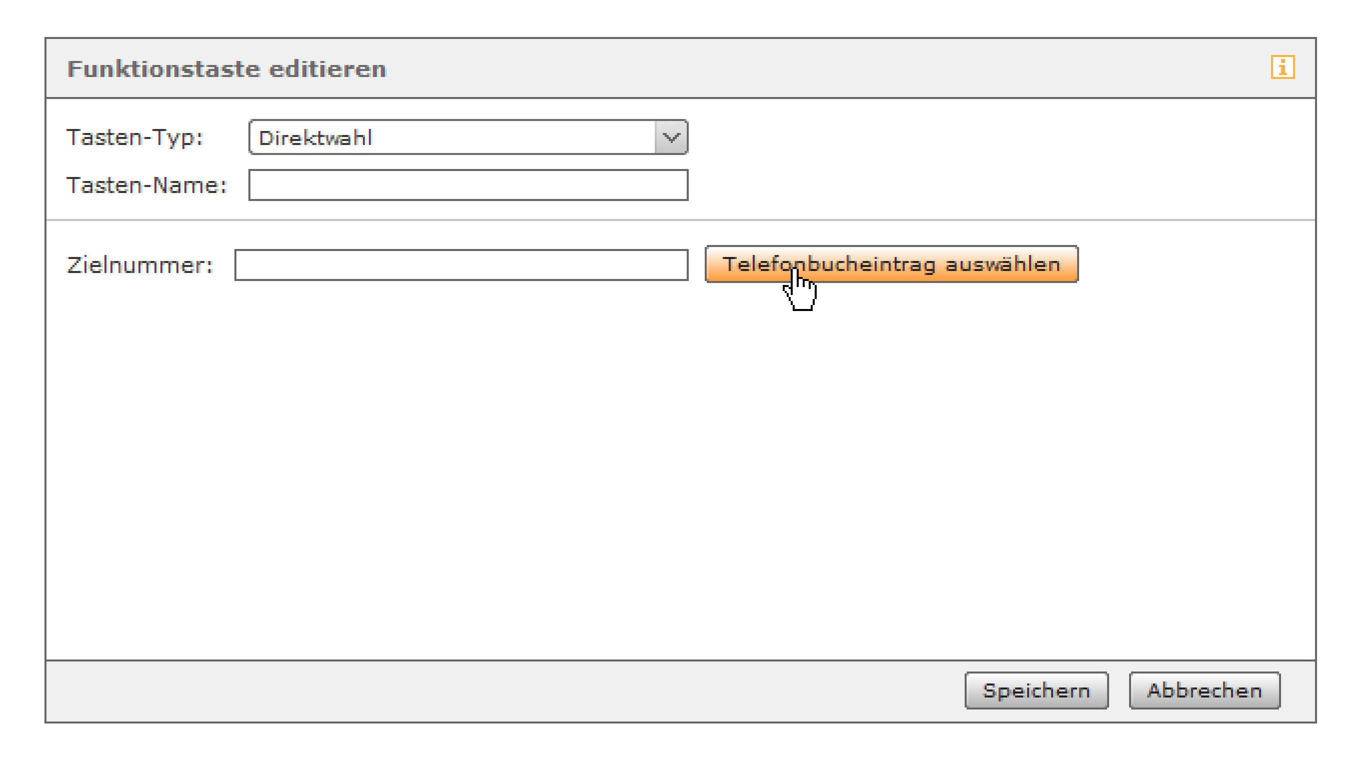
- Telefonie (Erreichbar, Eingehender Anruf, Besetzt)
- Umleitungen
- DND
- Chat mit Statusnachricht
- E-Mail-Verknüpfung
- Avatar

Bei Auswahl mehrerer Einträge (mit gedrückter `Strg`- oder `Umschalt`-Taste) wird für jeden gewählten Benutzer eine BLF-Taste erstellt. Die BLF-Tasten stehen auch im Callmanager zur Verfügung.

Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Grün	Benutzer ist frei	Anruf
Blinken	Eingehender Anruf für den Benutzer	Rufübernahme
Rot	Benutzer telefoniert	Anklopfen sofern aktiv

2.6.1.1.2 Direktwahl

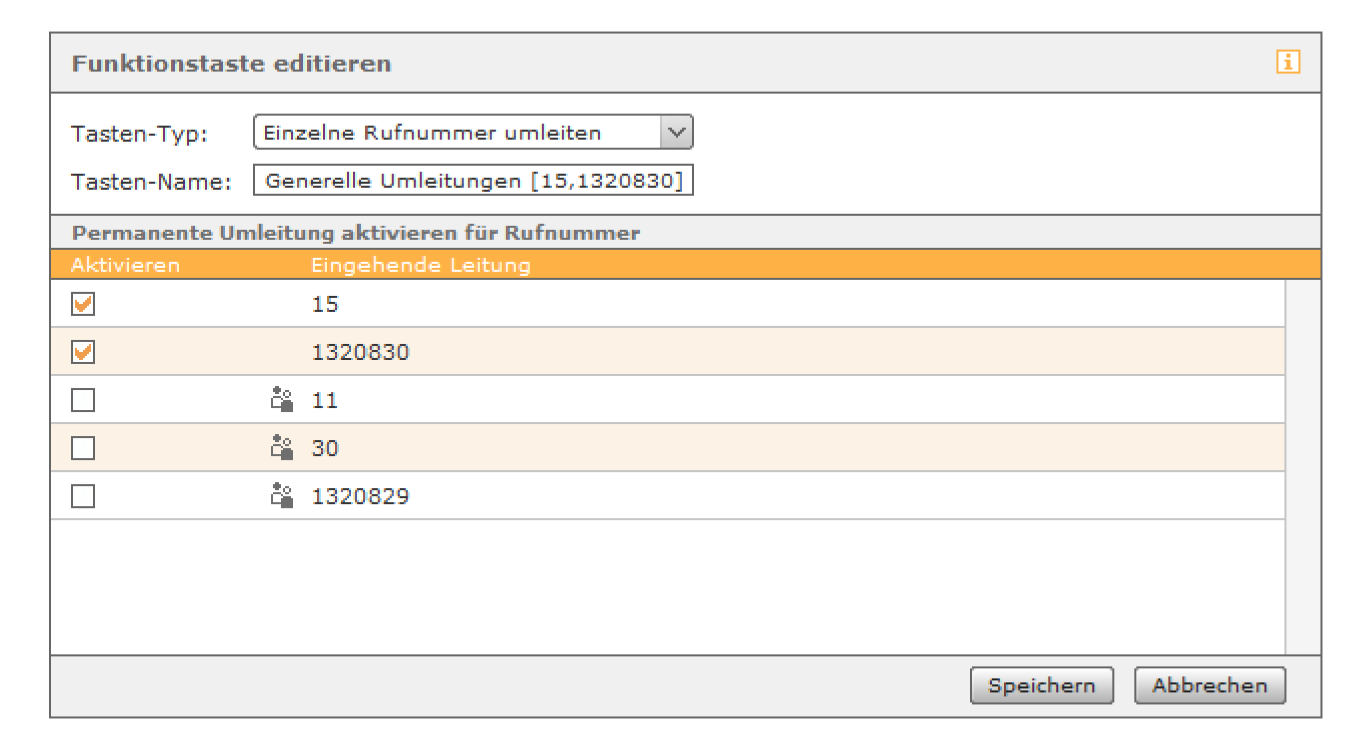
Dieser Tastentyp dient der Belegung mit Rufnummern außerhalb der Telefonanlage.



Diese können Sie sowohl manuell eintragen als auch aus dem Adressbuch wählen. Dieses Tastenfeld verfügt über keine Statusanzeige. Direktwahl-Tasten stehen auch im Callmanager zur Verfügung.

2.6.1.1.3 Einzelne Rufnummer umleiten

Hiermit können generelle Rufumleitungen ('*Immer*'-Umleitungen) an- und abgeschaltet werden.

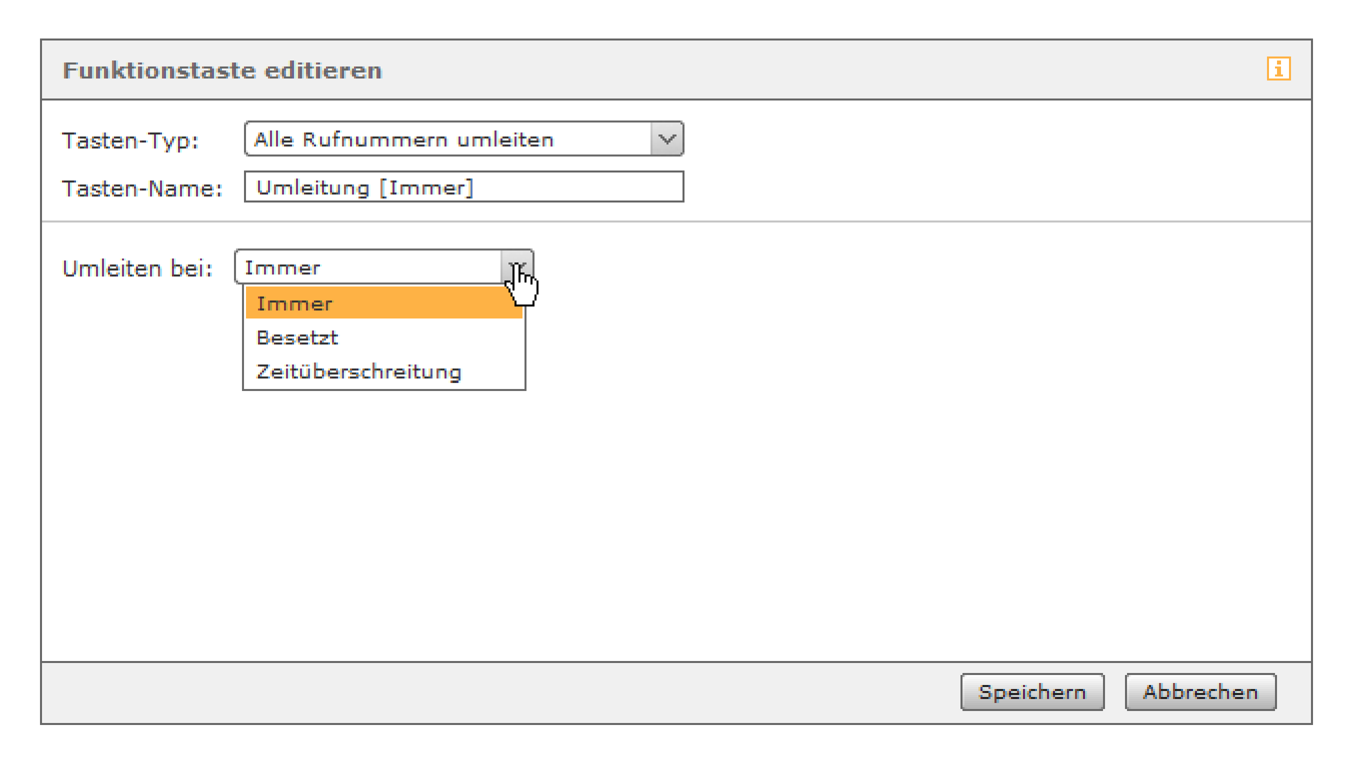


Dies beinhaltet auch Umleitungen für Gruppenrufnummern[4]. Das Ziel der Umleitungen sollte bereits im Funktionsfenster Umleitungen definiert worden sein. Ist für eine oder mehrere Rufnummern kein Umleitungsziel definiert, werden Anrufe auf die Voicemailbox geleitet. Wenn Sie über keine Voicemailbox verfügen, werden die Umleitungen nicht aktiviert und es wird eine Fehlermeldung ausgegeben.

Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Umleitungen inaktiv	Umleitungen eingeschalten
An	Umleitungen aktiv	Umleitungen ausschalten

2.6.1.1.4 Alle Rufnummern umleiten

Bei der Belegung dieser Taste besteht die Auswahl zwischen genereller Rufumleitung (Immer), Umleitung bei Besetzt und Umleitung nach Zeitüberschreitung.

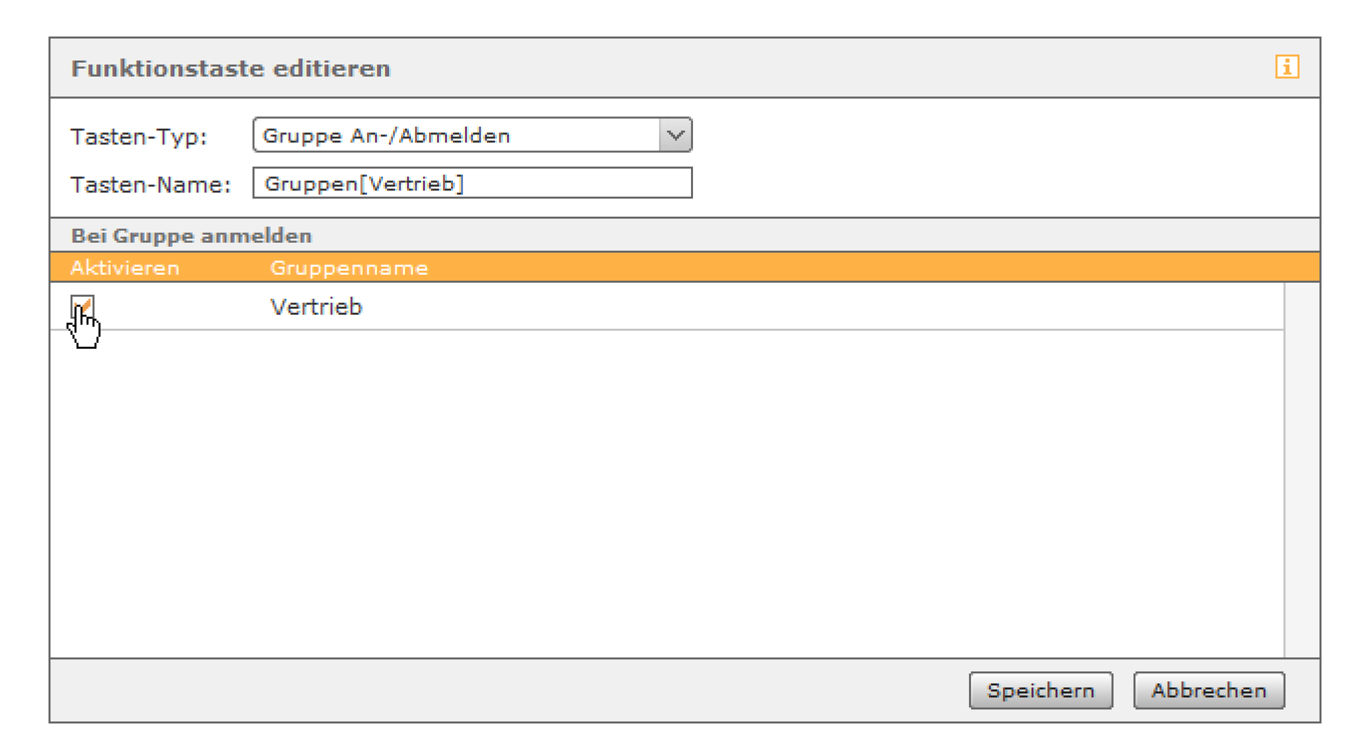


Die gewählte Umleitungsart gilt für alle Rufnummern *außer* Gruppenrufnummern. Das Ziel der Umleitungen sollte bereits in den Umleitungseinstellungen definiert worden sein. Selbstverständlich ist es möglich für verschiedene Rufnummern verschiedene Ziele zu setzen. Ist für eine oder mehrere Rufnummern kein Umleitungsziel definiert, werden Anrufe auf die Voicemailbox geleitet. Wenn Sie über keine Voicemailbox verfügen, werden die Umleitungen nicht aktiviert und es wird eine Fehlermeldung ausgegeben.

Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Umleitungen inaktiv	Umleitungen einschalten
An	Umleitungen aktiv	Umleitungen ausschalten

2.6.1.1.5 Gruppe An-/Abmelden:

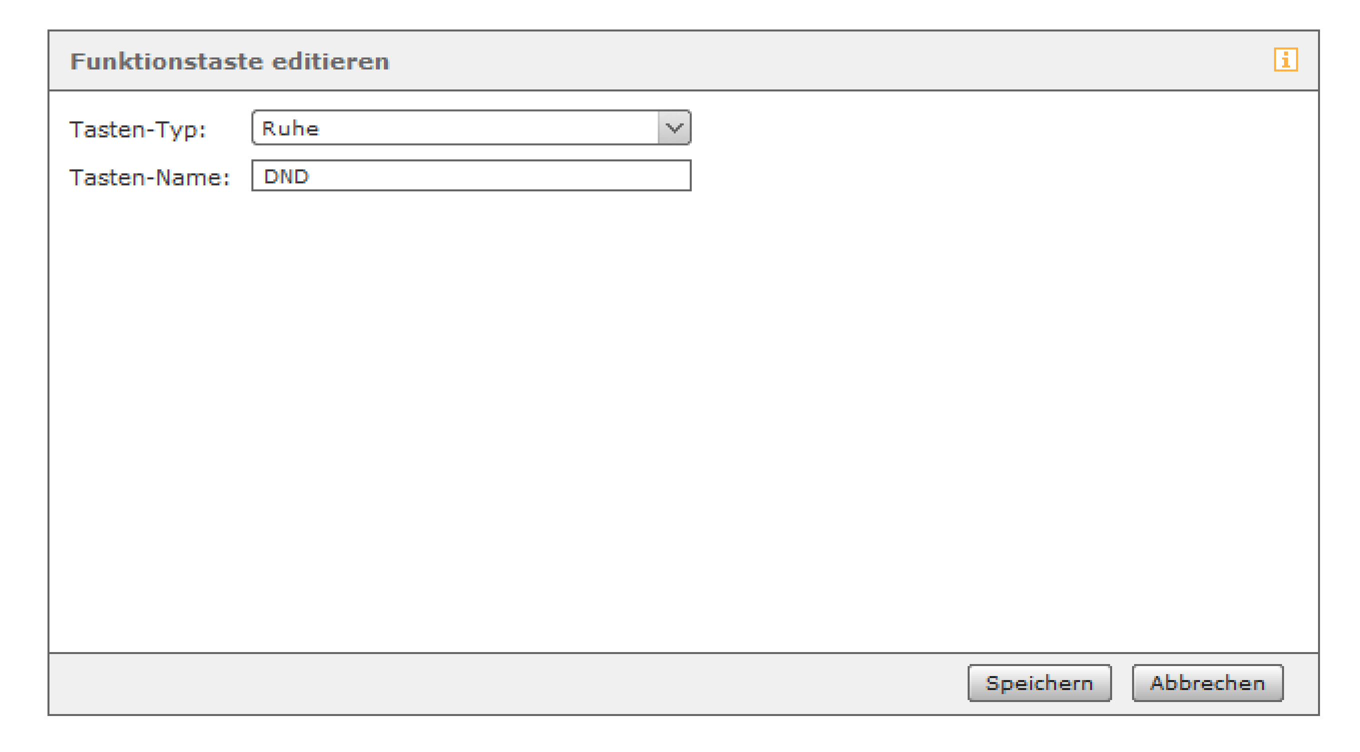
Über diese Taste können Sie sich bei Gruppen, denen Sie angehören, an- und abmelden. Die Taste kann für eine oder mehrere Gruppen verwendet werden.



Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Sie sind nicht bei der Gruppe angemeldet	Anmeldung bei der Gruppe bzw. den Gruppen
An	Sie sind von der Gruppe angemeldet	Abmeldung von der Gruppe bzw. den Gruppen

2.6.1.1.6 Ruhe

Mit dieser Taste kann ein anlagenweites DND aktiviert bzw. deaktiviert werden.



Im Gegensatz zur DND-Taste am Telefon gilt diese Ruhefunktion für alle Ihre Endgeräte. Ist die Taste aktiv, werden alle eingehenden Anrufe abgewiesen, es sei denn es ist eine generelle Umleitung („*Immer-Umleitung*“) oder eine *Umleitung bei Zeitüberschreitung* für die angerufene Nummer aktiv. In diesem Fall greift die Umleitung.

Die Ruhefunktion kann nur einmal, d.h. einer Funktionstaste, zugewiesen werden. Deshalb ist die entsprechende Komponente in der Liste der Tastentypen nach der Zuweisung inaktiv (‚ausgegraut‘).

Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Ruhe-Funktion inaktiv	Ruhe wird aktiviert
An	Ruhe-Funktion aktiv	Ruhe wird deaktiviert

2.6.1.1.7 Rückruf bei Besetzt

Diese Taste aktiviert die automatische Rückruffunktion.



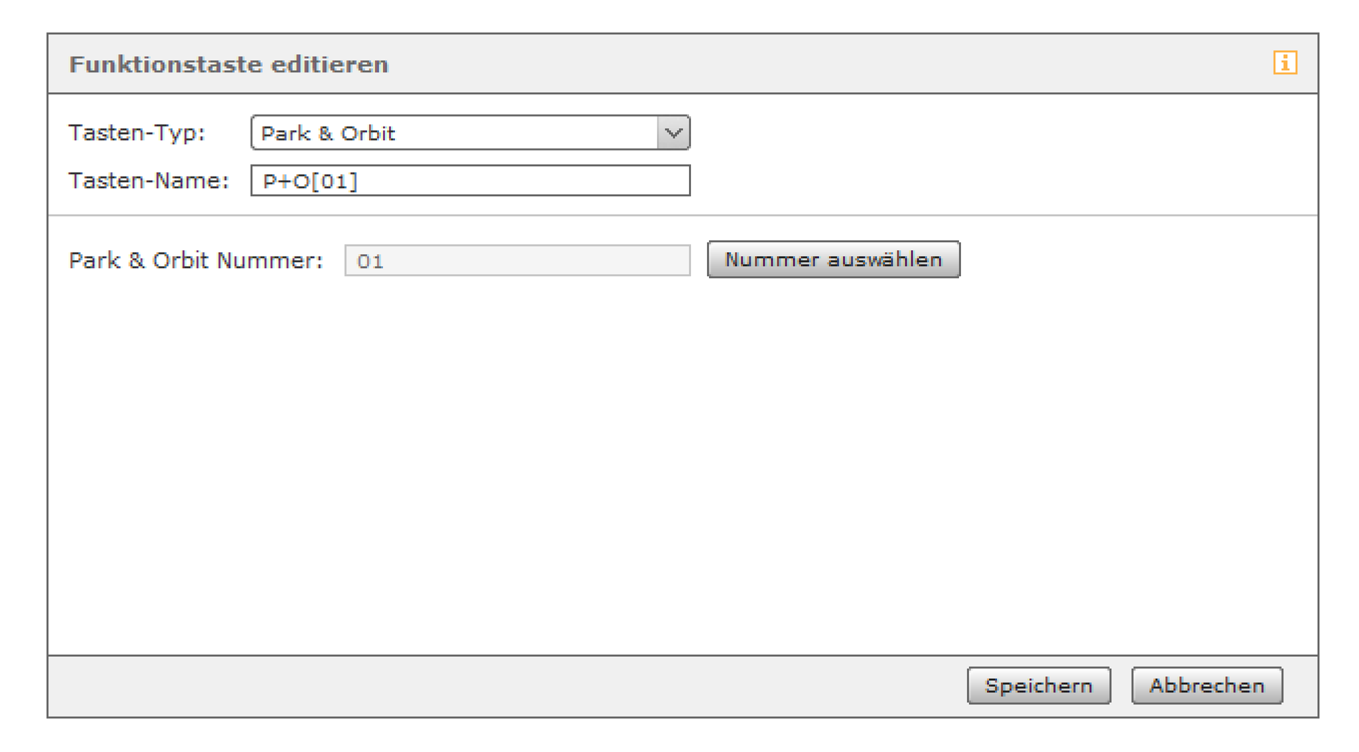
Funktionsweise: Die Taste blinkt, wenn die Gegenstelle eines Anrufs besetzt ist. Sie können kann nun (auch nach dem Auflegen) per Tastendruck *Rückruf bei Besetzt* aktivieren. Die Taste leuchtet und signalisiert damit einen aktiven Rückruf bei Besetzt. Die Anlage prüft nun in Abständen von 10 Sekunden, ob das Anrufziel wieder erreichbar ist. Ist nach fünf Versuchen das Ziel immer noch nicht erreichbar, erfolgt der Versuch für eine Stunde alle 20 Sekunden bevor die Rückruffunktion deaktiviert und die Taste wieder aus geht. Ist der Angerufene jedoch erreichbar, klingelt Ihr Telefon. Nachdem Sie abnehmen, stellt die Anlage die Verbindung her.

Diese Funktion kann nur einmal, d.h. einer Funktionstaste, zugewiesen werden. Deshalb ist die entsprechende Komponente in der Liste der Tastentypen nach der Zuweisung inaktiv (‚ausgegraut‘).

Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	*Rückruf bei Besetzt* inaktiv	Keine Aktion
Blinken	Aktivierung von *Rückruf bei Besetzt* möglich	*Rückruf bei Besetzt* wird aktiviert
An	*Rückruf bei Besetzt* aktiv	*Rückruf bei Besetzt* wird deaktiviert

2.6.1.1.8 Park & Orbit

Diese Tastenfunktion erlaubt es Anrufe auf Warteplätzen (*parking lots* oder *orbits*) zu 'parken'.



Das System stellt 100 Warteplätze von 00 bis 99 zur Verfügung, auf denen jeweils nur ein Anruf geparkt werden kann. Für jeden bei der Tastenbelegung ausgewählten Warteplatz wird eine Park&Orbit-Taste erstellt.

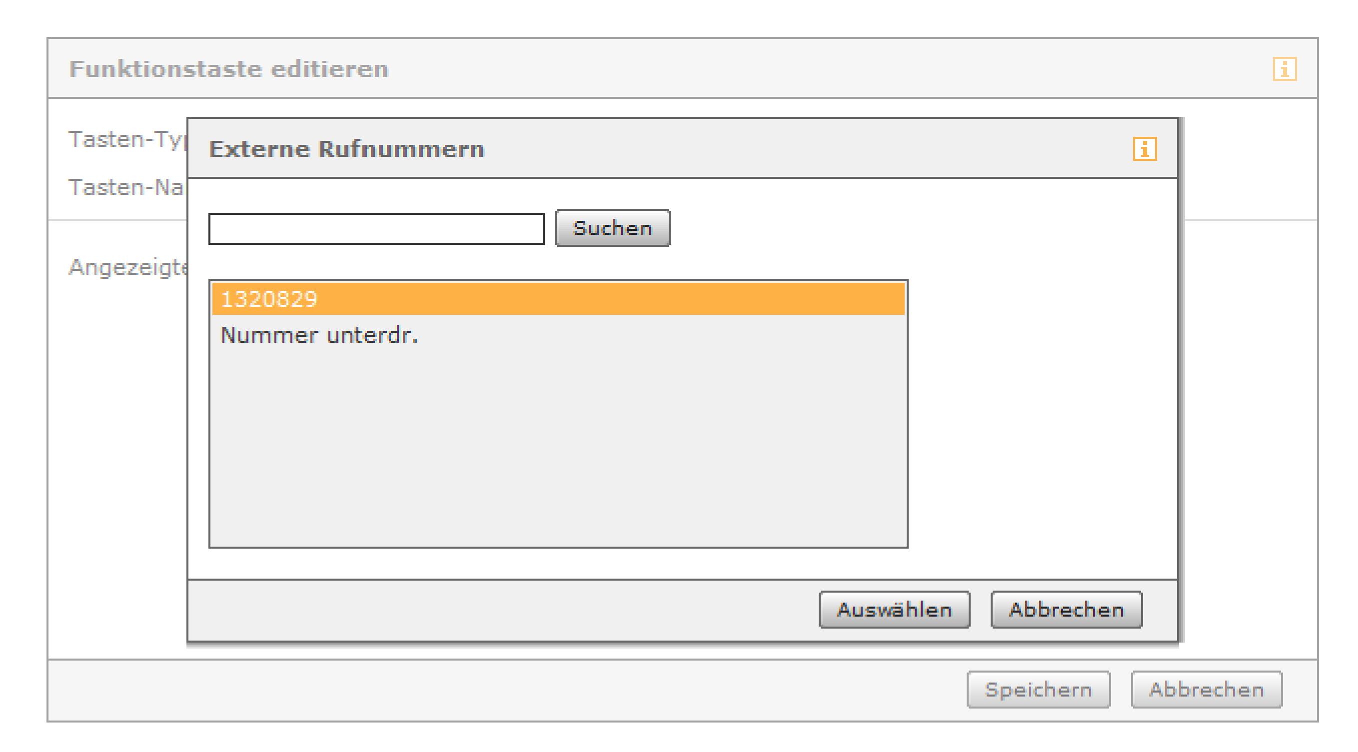
Im Unterschied zum herkömmlichen Halten von Anrufen, haben andere Benutzer Zugriff auf die Warteplätze und können die dort geparkten Anrufe selbständig übernehmen. Hierzu müssen die Benutzer jedoch ebenfalls über Tasten mit den entsprechenden Orbit-Nummern verfügen.

Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Warteplatz ist frei	Gespräch wird geparkt (nur über Taste am Telefon)
Blinken	Anrufer wartet im Orbit	Gespräch wird angenommen

Hinweis: Über die Tasten in der Weboberfläche können lediglich geparkte Anrufe aus dem Orbit geholt werden. Das Parken von Anrufen ist nur direkt am Telefon möglich.

2.6.1.1.9 Rufnummer signalisieren

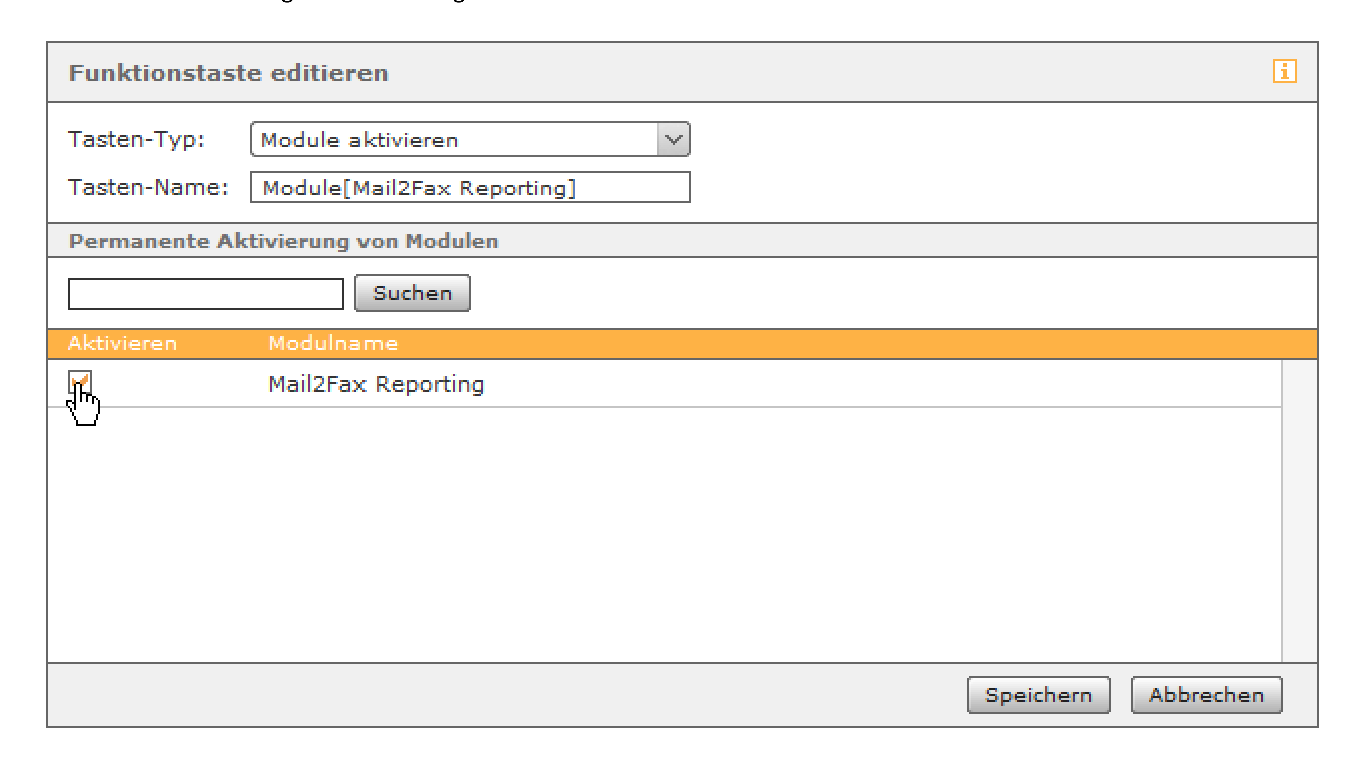
Mit Tasten dieses Typs kann die den Gesprächspartnern angezeigte Rufnummer gesetzt oder unterdrückt werden.



Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Diese Rufnummer wird nicht angezeigt	Es wird diese Rufnummer signalisiert
An	Diese Rufnummer wird signalisiert	Die Rufnummer wird unterdrückt (anonym)

2.6.1.1.10 Module aktivieren

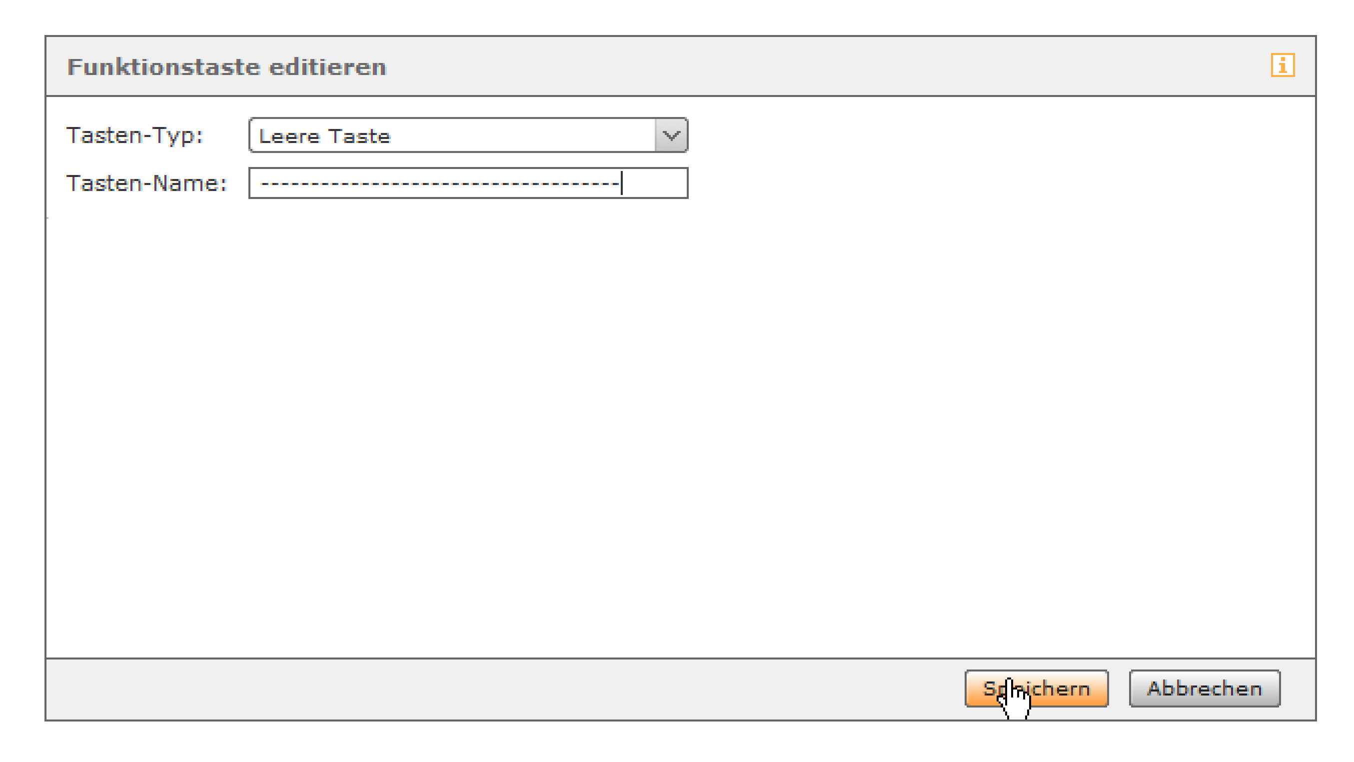
Bereits bestehende Modulkonfigurationen werden mit dieser Taste aktiviert und deaktiviert. Sie können eine Taste auch mit mehreren Modulkonfigurationen belegen.



Signalisierung	Bedeutung	Aktion bei Tastendruck
Aus	Module inaktiv	Module einschalten
An	Module aktiv	Module ausschalten

2.6.1.1.11 Leere Taste

Diese beliebig beschreibbare Taste dient der optischen Gliederung, um bspw. Gruppen unterschiedlicher Tastentypen voneinander abzugrenzen.



2.6.1.2 Sortieren und Entfernen von Tasten

Markieren Sie eine oder mehrere Tasten durch Mausklick und gehaltene `Strg`-Taste. Mehrere Tasten können auch durch Ziehen der Maus über den Bereich der Tasten bei gedrückter linker Taste markiert werden. Der Bereich wird während des Ziehens orange hervorgehoben.

Die markierten Tasten lassen sich nun mittels Drag&Drop auf den Kontaktflächen links verschieben und anordnen. Auf die gleiche Weise können auch komplette Spalten durch ihre Kontaktflächen oberhalb der Spaltenüberschrift miteinander getauscht werden.

Um markierte Tasten zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste im markierten Bereich und anschließend auf die Option Löschen oder verwenden Sie die Schaltfläche Auswahl löschen am unteren Fensterrand. Einzelne Tasten können alternativ über das Bearbeitungsmenü gelöscht werden.

2.6.1.3 Übertragen der Tasten auf das Telefon

Mit dem Speichern oder Übernehmen der Tastenkonfiguration kann diese optional auf die Tasten Ihres Telefongerätes[5] übertragen werden. Hierbei werden die ersten **n** Nummern auf die Tasten des Telefons übernommen, wobei **n** der Anzahl der Funktionstasten des Gerätes entspricht (bspw. zwölf Tasten auf snom 370). Der Dialog mit der Frage, ob und auf welches Gerät die Tasten übertragen werden sollen, kann im Reiter **Fenster** der Benutzereinstellungen abgeschaltet werden. In diesem Fall werden die Tasten ***nicht*** auf das Gerät übertragen.

Wichtig: Für die erfolgreiche Übertragung muss die Autoprovisionierung[6] der Telefonanlage eingeschaltet und das betreffende Gerät mittels Autoprovisionierung eingerichtet worden sein.

Hinweis: Bis die Übertragung auf das Telefon abgeschlossen ist, kann einige Zeit vergehen. Eventuell wird das Gerät neu gestartet.

[5] Unterstützte Telefonmodelle entnehmen Sie der auf Seite *60* verlinkten Telefontabelle.

[6] Siehe STARFACE Administrationshandbuch

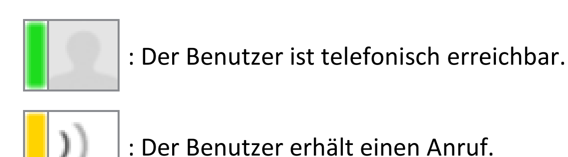
Sie können Ihre Tastenbelegung auch zu einem späteren Zeitpunkt auf das Telefon übertragen. Die Option hierzu finden Sie im Optionsmenü [>] des Tastenfensters.

2.6.1.4 Tastenbeschriftungen für Telefone[7]

Über das Optionsmenü [>] des Tastenfensters haben Sie die Möglichkeit die Beschriftung der Funktionstasten in geeigneter Anordnung und Größe als PDF-Datei zu erstellen und anschließend zu drucken.

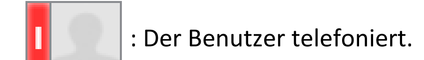
Für einige Telefonmodelle sind Erweiterungsmodule für zusätzliche Tasten erhältlich. Für diese können Sie ebenfalls die Beschriftung erstellen.

2.6.2 Rufstatus der BLF-Tasten



: Der Benutzer ist telefonisch erreichbar.

: Der Benutzer erhält einen Anruf.

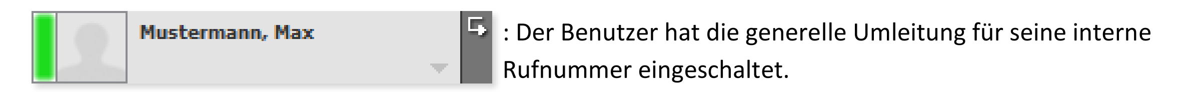


: Der Benutzer telefoniert.

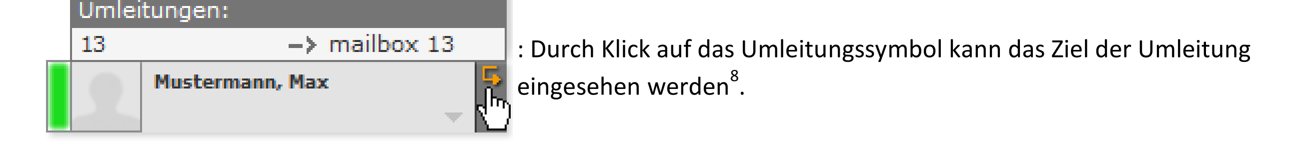


: Der Benutzer hat die Ruhefunktion eingeschaltet und ist telefonisch nicht erreichbar.

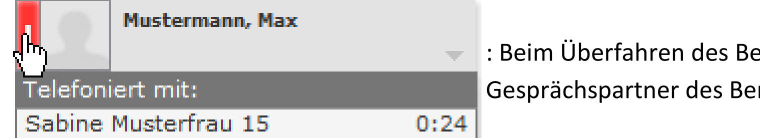
: Der Benutzer ist nicht erreichbar (ist an keinem Telefon registriert).



: Der Benutzer hat die generelle Umleitung für seine interne Rufnummer eingeschaltet.

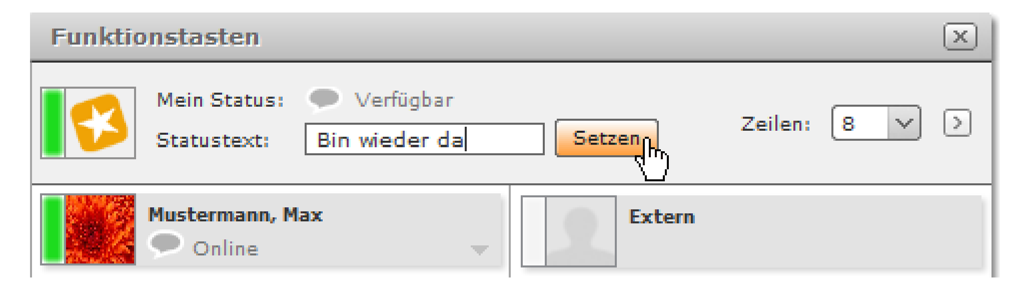


: Durch Klick auf das Umleitungssymbol kann das Ziel der Umleitung eingesehen werden[8].



: Beim Überfahren des Besetztsymbols wird der aktuelle Gesprächspartner des Benutzers auf der Taste eingeblendet[8].

2.6.3 Elemente für Presence und Statusmeldungen



Benutzerbild/Avatar: Aus Benutzereinstellungen oder externer Messaging-Anwendung[9].

---

[7] Unterstützte Telefonmodelle entnehmen Sie der auf Seite *60* verlinkten Telefontabelle.

[8] Die Verfügbarkeit dieser Funktion ist an Ihre Benutzerrechte gebunden.

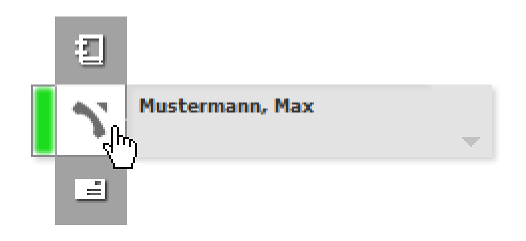
[9] Siehe *7 Instant Messaging über XMPP*

Chatstatus[8] / : Zeigt an, ob Sie oder die Kontakte auf BLF-Tasten über einen Messaging-Client angemeldet und an diesem für Meldungen oder Chats erreichbar sind.

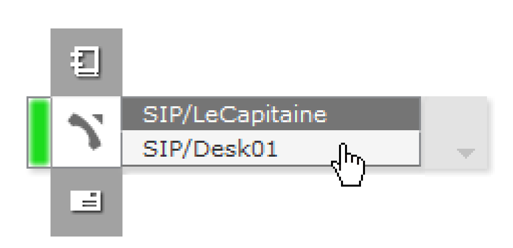
Statusmeldung[8]: Aus dem Feld **Statustext** oder externem XMPP-Client

2.6.4 Rufaufbau über BLF-Tasten

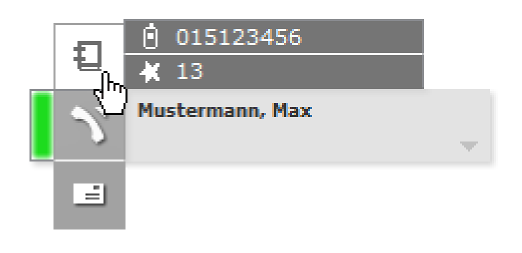
Abhängig von den auf der Taste verfügbaren Rufnummern und der Anzahl der Ihnen zur Verfügung stehenden Telefonen, existieren mehrere Wege einen Anruf zu starten.



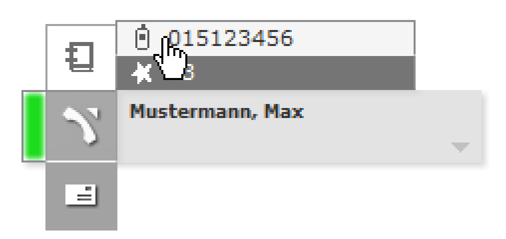
Berühren des Benutzerbilds (Avatars) mit dem Mauszeiger öffnet das Aktionsmenü.



Durch Klick auf das Telefonfeld wird der Anruf gestartet (wenn nur ein Telefon verwendet wird) oder die Auswahl Ihrer Telefone geöffnet. Ein Klick auf das gewünschte Gerät startet den Anruf.



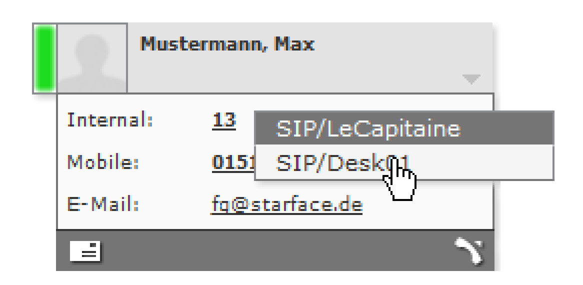
Durch Klick auf das Adressbuchsymbol haben Sie zusätzlich Zugriff auf externe Rufnummern, die im Adressbuch für den Benutzer gespeichert sind.



Beim Klicken auf die gewünschte Nummer wird der Anruf gestartet (wenn nur ein Telefon verwendet wird) oder die Auswahl Ihrer Telefone geöffnet. Ein Klick auf das gewünschte Gerät startet den Anruf.

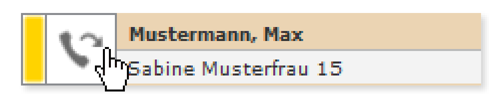


Eine Übersicht aller auf der Taste verfügbaren Kontaktinformationen wird mittels Mausklick auf der Taste geöffnet.



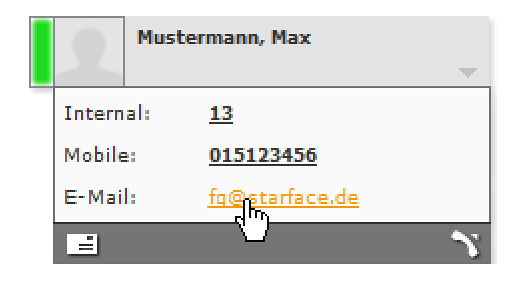
Beim Klick auf eine Rufummer wird der Anruf gestartet (wenn nur ein Telefon verwendet wird) oder die Auswahl Ihrer Telefone geöffnet. Ein Klick auf das gewünschte Gerät startet den Anruf.

2.6.5 Rufübernahme (Call-Grabbing) an BLF-Tasten

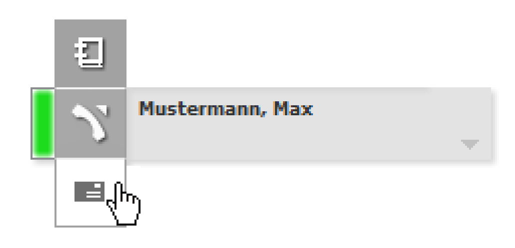


Erhält der Benutzer auf einer Taste einen Anruf kann dieser an seiner statt angenommen werden. Beim Überfahren mit dem Mauszeiger wird der Name und/oder die Rufnummer des Anrufers eingeblendet[8]. Durch Klick auf das Hörersymbol wird der Anruf mit dem primären Telefon übernommen.

2.6.6 E-Mail über BLF-Tasten



Tasten mit einem Benutzerkontakt enthalten einen Link mit dessen E-Mail-Adresse. Dieser öffnet ein Fenster für eine neue Nachricht in Ihrer gewohnten E-Mail-Anwendung.



Diese Funktion kann auch im Aktionsmenü durch Mausklick auf das Nachrichtensymbol aufgerufen werden.

2.6.7 Umleitungstasten

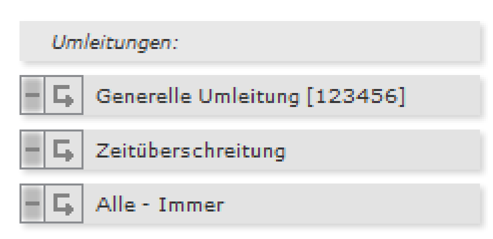


Abbildung 20

Abbildung 20 zeigt drei Tasten für unterschiedliche Umleitungen mit Status *Ausgeschaltet*:

i. Anrufe für die Nummer 123456 werden immer umgeleitet.

ii. Nicht abgenommene Anrufe für alle Rufnummern werden nach der unter Umleitung eingestellten Zeit umgeleitet.

iii. Anrufe für alle Rufnummern werden generell umgeleitet.

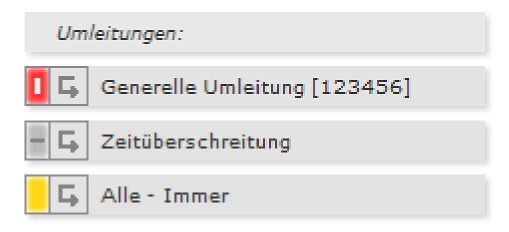


Abbildung 21

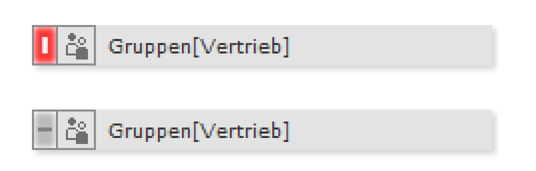
Abbildung 21 verdeutlicht den wechselseitigen Einfluss der Umleitungen.

Die Umleitung der ersten Taste ist nun eingeschaltet (rot). Da es sich um eine generelle Umleitung handelt, wirkt sich dies auch auf den Status der dritten Taste aus. Diese ist nun teilweise aktiv (gelb), da die Rufnummer auf Taste 1 natürlich im

Nummernumfang (*Alle*) von Taste 3 liegt.

Wäre stattdessen Taste 3 eingeschaltet (rot), wäre auch die Umleitung der ersten Taste aktiv (rot).

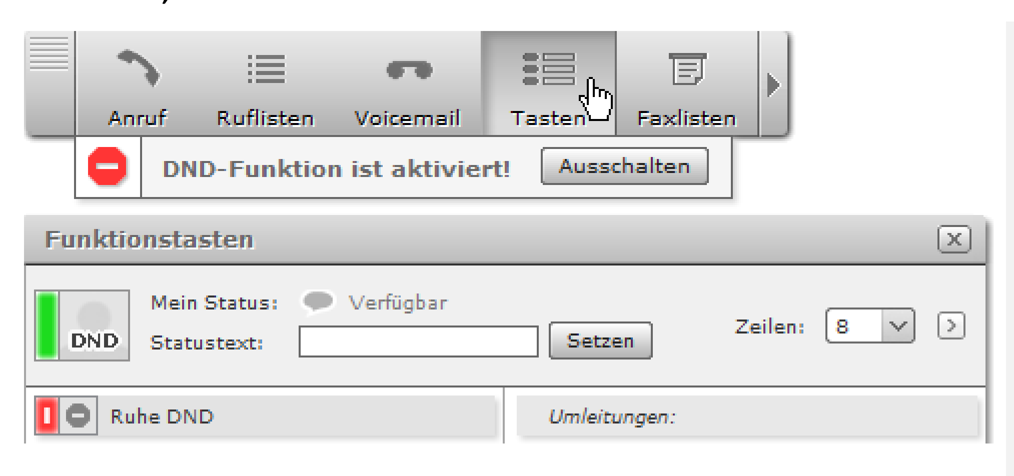
2.6.8 Abmelden/Anmelden bei Gruppen



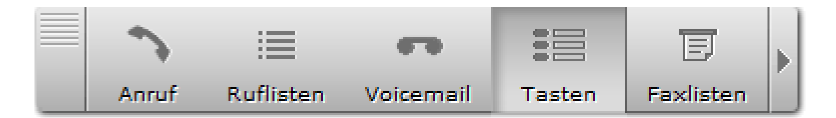
Statusanzeige *Rot*: Sie sind bei der Gruppe *Vertrieb* angemeldet.

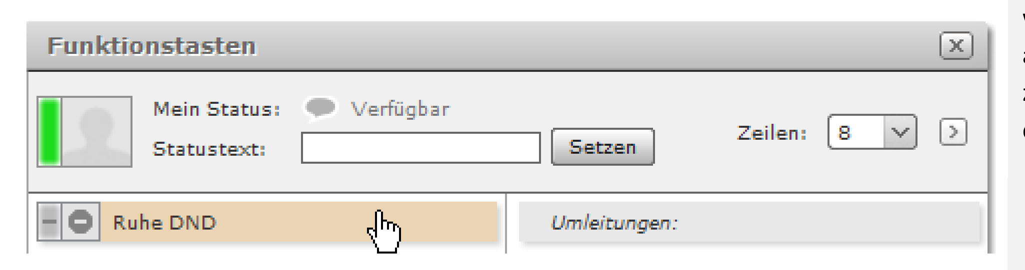
Statusanzeige *Grau*: Nach Klick auf die Taste sind Sie abgemeldet, also nicht mehr über die Rufnummern der Gruppe erreichbar. Sie bleiben jedoch weiterhin Mitglied der Gruppe!

2.6.9 Ruhe, DND



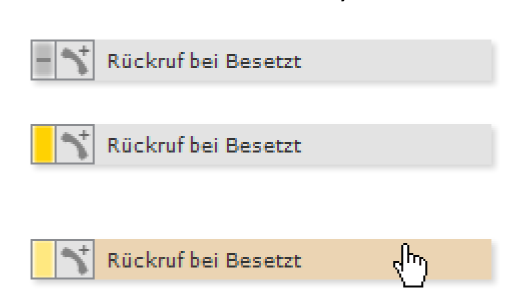
Statusanzeige *Rot*: Die Ruhefunktion ist systemweit aktiv,was bedeutet, dass Sie unter keiner Rufnummer erreichbar sind. Dies wird zusätzlich unterhalb der Menüleiste angezeigt, sodass der DND-Status auch bei geschlossenem Tastenfenster sofort ersichtlich ist und ausgeschaltet werden kann.





Statusanzeige *Grau*: Per Klick auf die Ruhetaste wird der DND-Status aufgehoben. Die zusätzliche Anzeoge unter dem Menü ist geschlossen.

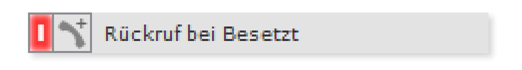
2.6.10 Rückruf bei Besetzt, CCBS



Statusanzeige *Grau*: Ausgangszustand ohne Aktivität

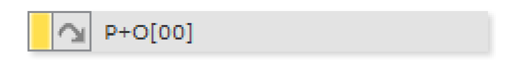
Statusanzeige *Gelb*: Taste blinkt, wenn ein Anruf aufgebaut wurde und die Gegenseite besetzt ist. CCBS ist möglich.

Durch Mausklick wird die Funktion eingeschaltet.

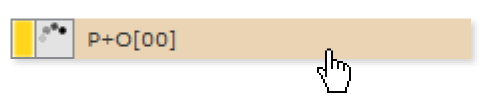


Statusanzeige *Rot*: CCBS ist aktiv. Es wird nun in regelmäßigen Abständen versucht, den besetzten Teilnehmer zu erreichen (siehe auch *2.1.1.1 Rückruf Bei Besetzt, CCBS*).

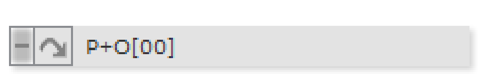
2.6.11 Park and Orbit



Statusanzeige *Gelb*: Ein Anruf wurde mittels Funktionstaste am Telefon oder durch Halten plus *0800 auf dem Warteplatz 00 geparkt. Die Taste blinkt.

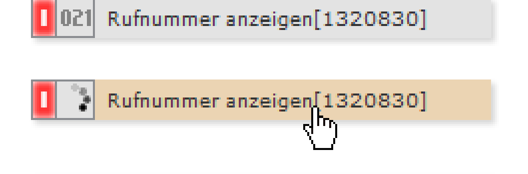


Durch Mausklick wird der wartende Anruf auf das ***primäre*** Telefon gelegt.



Statusanzeige *Grau*: Nach Übernahme des Anrufs kehrt die Statusanzeige in den Normalzustand zurück.

2.6.12 Rufnummernsignalisierung

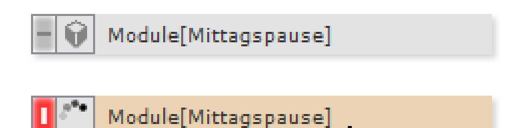


Statusanzeige *Rot*: Die Rufnummer wird signalisiert.

Durch Klick auf die Taste wird die Rufnummernanzeige ausgeschaltet.

Statusanzeige *Grau*: Die Rufnummer wird unterdrückt.

2.6.13 Modultasten



Statusanzeige *Grau*: Das Modul ist nicht aktiv.

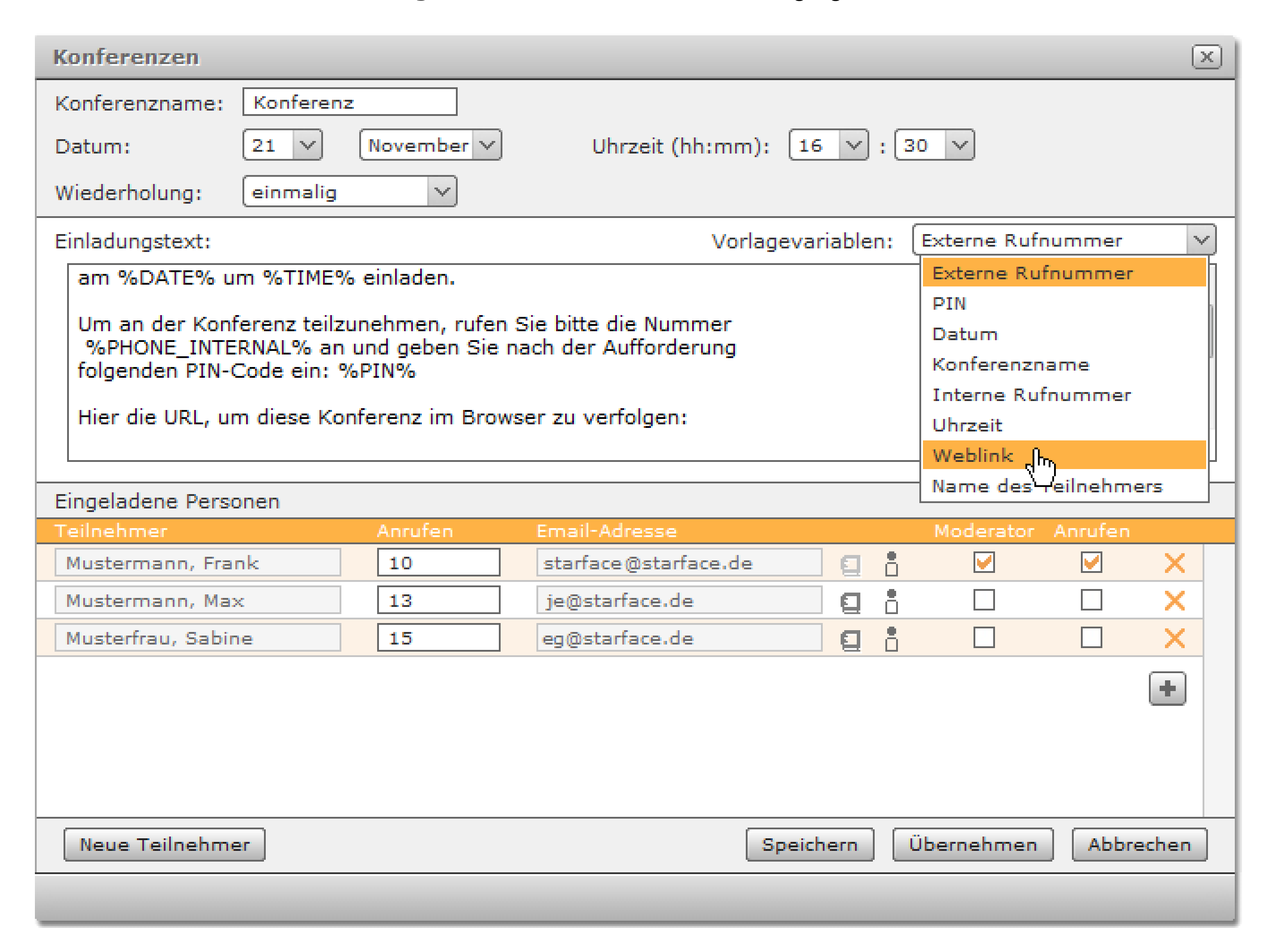
Durch Klick auf die Taste wird das Modul eingeschaltet und die Statusanzeige *Rot*.

2.7 Konferenzen

Neben spontan eingeleiteten Telefonkonferenzen (siehe *2.1.3.2 Eine Spontane Konferenz eröffnen*) bietet STARFACE geplante, moderierte Konferenzen an. Diese können einmalig oder in regelmäßigen Zeitabständen abgehalten werden und einen festen Teilnehmerkreis haben. Zusätzlich können beliebig weitere Teilnehmer in eine laufende Konferenz aufgenommen werden. Vor der erstmaligen Einrichtung eines Konferenzraums sind in der STARFACE Administration einige grundlegende Einstellungen für Konferenzen, wie bspw. die Zuweisung von Rufnummern für Konferenzen, vorzunehmen. Ist dies noch nicht geschehen, wird ein entsprechender Hinweis ausgegeben.

2.7.1 Planung

Wählen Sie in der Menüleiste Konferenzen und anschließend Neue Konferenz. Vergeben Sie im ersten Feld zunächst einen passenden Namen für die Konferenz und wählen Sie dann Datum und Uhrzeit. Für die Planung regelmäßiger Konferenzen stehen im Auswahlmenü **Wiederholung** unterschiedliche Zeiträume zur Verfügung.



Der Text der Einladungs-E-Mail kann für jede Konferenz individuell angepasst werden. Die Platzhalter (`%...%`) dienen zur dynamischen Erstellung der Einladungen via E-Mail und sind im Auswahl-Menü **Vorlagevariablen** rechts einzeln aufgeführt. Um zusätzlich eine Variable einzufügen, markieren Sie mit der Maus die gewünschte Stelle im Text und klicken dann auf die einzubindende Variable in der Auswahlliste.

Besondere Bedeutung haben die Platzhalter `%PIN%` und `%WEB_LINK%`: Mit der PIN meldet sich der Teilnehmer in der laufenden Konferenz an. Hierzu gibt er nach Aufforderung des Sprachdialogs die Nummer über die Tasten des Telefons ein.

Der Weblink ist die Internet-Adresse der Konferenz. Über diese können z.B. externe Teilnehmer, die nicht STARFACE-Benutzer sind, die Konferenz im Browser verfolgen. STARFACE-Benutzern öffnet sich die Konferenz zusätzlich im Konferenzfenster der STARFACE-Oberfläche.

Die Auswahl von Teilnehmern erfolgt

- aus dem Adressbuch ,
- der Benutzerliste
- oder in den Eingabefeldern.

Aktiviert man die Checkbox **Anrufen** wird der Teilnehmer bei Beginn der Konferenz automatisch angerufen. Diese Funktion kann man auch als Erinnerung sehen, falls ein Teilnehmer vergisst sich in die Konferenz einzuwählen.

Dem **Leiter** oder Moderator kommt eine besondere Bedeutung zu, da er während der Konferenz die Möglichkeit hat, Teilnehmern das Rederecht zu geben und zu nehmen, sie aus der Konferenz auszuschließen oder neue Teilnehmer hinzu zu schalten. Es muss mindestens ein Konferenzleiter festgelegt werden!

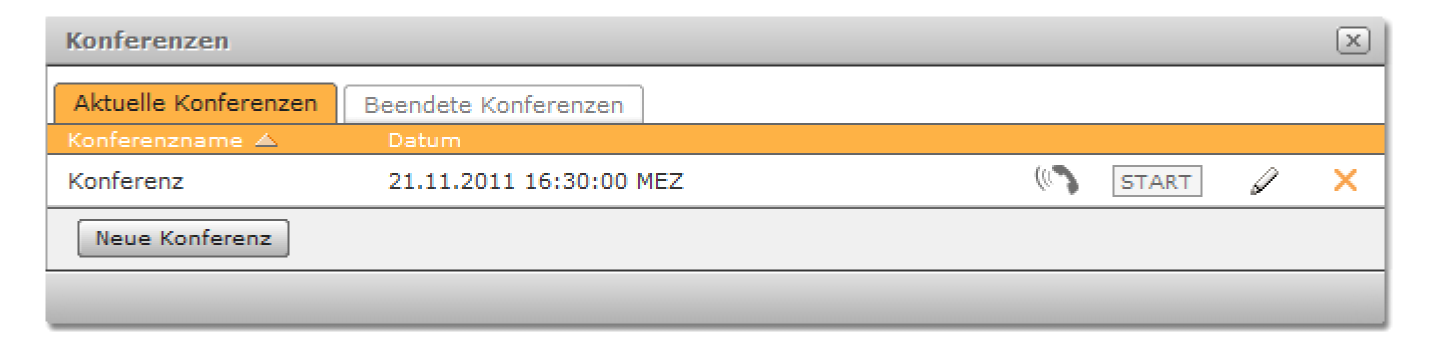
Mit dem Speichern der Konferenz erhalten die Teilnehmer per E-Mail eine Einladung mit Zeitpunkt, Konferenzrufnummer, Weblink und der individuellen Zugangs-ID.

Ebenso erfolgt eine E-Mail-Benachrichtigung:

- bei nachträglichen Änderungen an der Konferenz, z.B. bei geändertem Konferenzbeginn,
- als Erinnerung 15 Minuten vor Konferenzbeginn,
- als Einladung zum nächsten Termin bei sich wiederholender Konferenz, jeweils nach Ende eines Konferenztermins.

2.7.2 Die Konferenz in der Übersicht

Nach dem Speichern einer geplanten Konferenz ist diese in der Liste aktueller Konferenzen aufgeführt.



Die Konferenz kann nun bereits vor der angesetzten Zeit mit Klick auf START eingeleitet werden. Teilnehmer, bei denen die Option Anrufen aktiviert wurde, werden dadurch sofort kontaktiert.

Die gestartete Konferenz können Sie nun mit Klick auf anrufen.

Über können Sie eine Konferenzplanung nachträglich bearbeiten.

Zum Löschen (***nicht*** zum Beenden) einer Konferenz, klicken Sie die Schaltfläche ✕.

2.7.3 Ablauf der Konferenz

Hinweis: Einige der folgenden Optionen können auch über die Tasten des Telefons wahrgenommen werden. Eine Liste der Tastenkombinationen finden Sie im Anhang unter *8.3.3 Steuerung moderierter Konferenzen*.



Moderatoren sind durch in der Spalte **Status** gekennzeichnet. Die Spalte **Rederechte** zeigt folgende Zustände an:

Der Teilnehmer kann sprechen.

Der Teilnehmer spricht gerade.

Der Teilnehmer ist stumm geschaltet.

1 Der stumm geschaltete Teilnehmer verlangt Rederecht. Die Ziffer rechts des Symbols zeigt die Reihenfolge in der Liste der Wortmeldungen an.

Der Zustand wird vom Leiter durch Klick auf das entsprechende Symbol verändert. Mausklick auf alleine erteilt nur dieser Person das Wort, alle ein gibt wieder allen Teilnehmern das Wort. Unabhängig vom Rederecht ist das **Hören** der Teilnehmer. Dies wird individuell mit Klick auf aktiviert/deaktiviert.

Mit Klick auf kann jeder einzelne Teilnehmer aus der Konferenz entfernt werden. Wollen Sie selbst die Konferenz verlassen, klicken Sie auf Verlassen – die Konferenz bleibt so für die anderen Teilnehmer weiter bestehen.

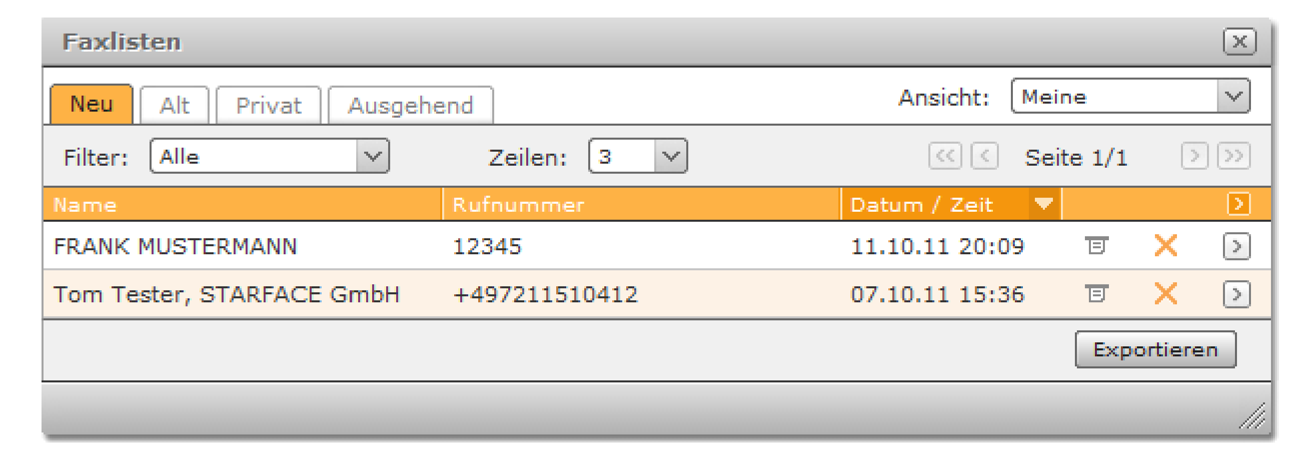
Mit Konferenz beenden brechen Sie die Konferenz für alle Teilnehmer ab.

Wichtig: Eine beendete Konferenz verbleibt eine Stunde im Reiter **Aktuelle Konferenzen**, d.h. die Teilnehmer können sich erneut in die Konferenz einwählen, falls sie unbeabsichtigt beendet wurde. Nach einer Stunde wird die Konferenz automatisch in den Reiter **Beendete Konferenzen** verschoben.

2.8 Faxlisten

Die Faxlisten enthalten Einträge aller empfangenen und gesendeten Software-Faxe des Benutzers sowie seiner Faxgruppen (Gruppen mit der Rufeigenschaft Software Fax). Unter dem Karteireiter **Neu** werden alle empfangenen Faxe angezeigt. Für die Liste gesendeter Faxe steht der Reiter **Ausgehend** zur Verfügung. Die Auswahl der **Nachrichten** können Sie über die entsprechenden Optionen zeitlich auf den aktuellen Tag, den vergangenen Tag, die laufende Woche und den laufenden Monat eingrenzen.

Sind für Benutzer in deren *Fax-Einstellungen* keine Absender-Angaben hinterlegt, verwendet das System als Absendername STARFACE FAX und keine Absendernummer.

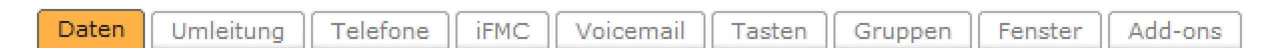


öffnet das Fax als PDF-Datei. Abhängig von den Browsereinstellungen wird die Datei direkt geöffnet oder Sie werden in einem Dialog gefragt, ob Sie die Datei öffnen oder speichern möchten. Das Symbol kennzeichnet ein unvollständig empfangenes Fax. Einträge empfangener Faxe können Sie über das Untermenü (nach Klick auf oder Rechtsklick in markierter Zeile) in die Ordner **Alt** und **Privat** verschieben.

Die Schaltfläche Exportieren erstellt eine Datei mit den Informationen der aktuellen Listenauswahl und den Dialog zum Speichern oder Öffnen der Datei. Das voreingestellte Format für den Export ist PDF. Sie können in Ihren **Einstellungen** unter **Fenster** → **Faxlisten** das bevorzugte Dateiformat in CSV[10] ändern.

[10] Feldtrenner Semikolon, Textrenner " (f. MS Excel)

2.9 Einstellungen



Abhängig von Ihren Benutzerrechten stehen im Einstellungsfenster bis zu neun Reiter zur Verfügung.

Die folgenden Abschnitte beschreiben die Funktionen und Einstellungsmöglichkeiten der einzelnen Reiter.

2.9.1 Daten

Mit Ausnahme der **Login-ID** können Sie alle Ihre Stammdaten ändern. Falls zur Benutzeranmeldung die Informationen eines Active Directory verwendet werden, kann das Passwort nicht geändert werden.

2.9.1.1 Bild bearbeiten

Der Avatar dient der Darstellung des Benutzers auf BLF-Funktionstasten. Wählen Sie hierfür eine Bilddatei vom Typ jpg, png, gif aus. Die maximale Dateigröße ist 3 MB. Die Grafik wird beim Hochladen automatisch auf die passenden Abmessungen skaliert.

- Durch Klick auf Übernehmen wird eine Vorschau des Avatars erzeugt.
- Um das hochgeladene Bild zu verwenden, klicken Sie auf Speichern .
- Ein bereits gespeichertes Bild können Sie löschen, falls Sie keinen Avatar verwenden möchten.

Hinweis: Wie jede Änderung der Benutzerdaten muss auch diese im Fenster Einstellungen noch abschließend gespeichert werden.

2.9.1.2 Benutzersprache

Die Auswahl **Sprache** gilt neben der Benutzeroberfläche auch für *Das STARFACE Telefonmenü* und alle Systemnachrichten, die Sie als E-Mail erhalten. Die Option Voreinstellung übernimmt die durch den STARFACE Administrator systemweit festgelegte Sprache.

2.9.1.3 Fax-Einstellungen

Die Angaben im Bereich Fax-Einstellungen werden beim Versand von Software-Faxen mittels STARFACE Faxdrucker verwendet. Sind diese Felder leer, setzt STARFACE als Absendernamen standardmäßig STARFACE FAX und als Nummer 00. Wenn Sie über eine persönliche Faxnummer verfügen, tragen Sie diese ein. Oder, falls ein Faxgerät an die TK-Anlage angeschlossen und konfiguriert ist, können Sie auch dessen Nummer angeben, um Antworten auf Ihre Faxsendungen zu empfangen.

Wichtig: Die Länge von Absendername und -nummer ist auf je 20 Zeichen begrenzt. Längere Einträge, die in einer früheren STARFACE Version vorgenommen wurden, werden automatisch gekürzt und müssen entsprechend geändert werden.

Zur Nachverfolgung gesendeter Faxe stehen zwei Optionen zur Verfügung:

i. Sendebericht: Hierdurch wird in die PDF-Datei, welche aus einem gesendeten Fax erstellt wird, eine Seite mit dem jeweiligen Sendebericht eingefügt.

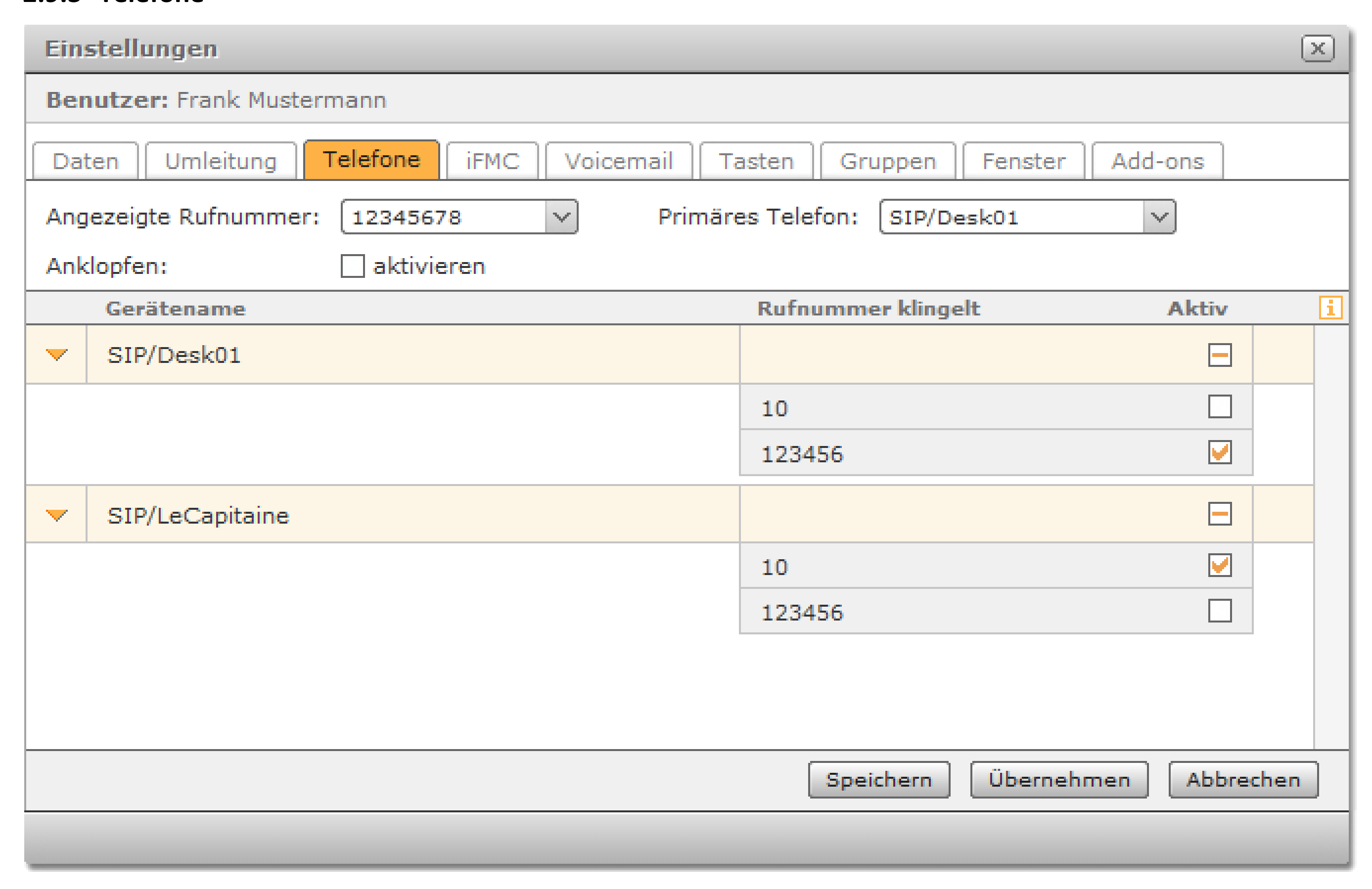
ii. Sendebestätigung per E-Mail: Der Bericht und das gefaxte Dokument werden an Ihre E-Mail-Adresse gemailt, nachdem Sie ein Fax versenden.

Sind die Optionen aktiv, werden sie auch dann ausgeführt, wenn eine Faxübertragung fehlschlägt.

2.9.2 Umleitung

Die Einstellungen und Optionen des Reiters **Umleitung** sind identisch mit denen des gleichnamigen Funktionsfensters (siehe *2.2 Umleitung*).

2.9.3 Telefone



Angezeigte Rufnummer: Möchten Sie, dass Ihrem Gesprächspartner bei ausgehenden Telefonaten eine Ihrer Rufnummern angezeigt wird, so können Sie diese hier auswählen. Voreinstellung ist Nummer unterdrücken.

Primäres Telefon:

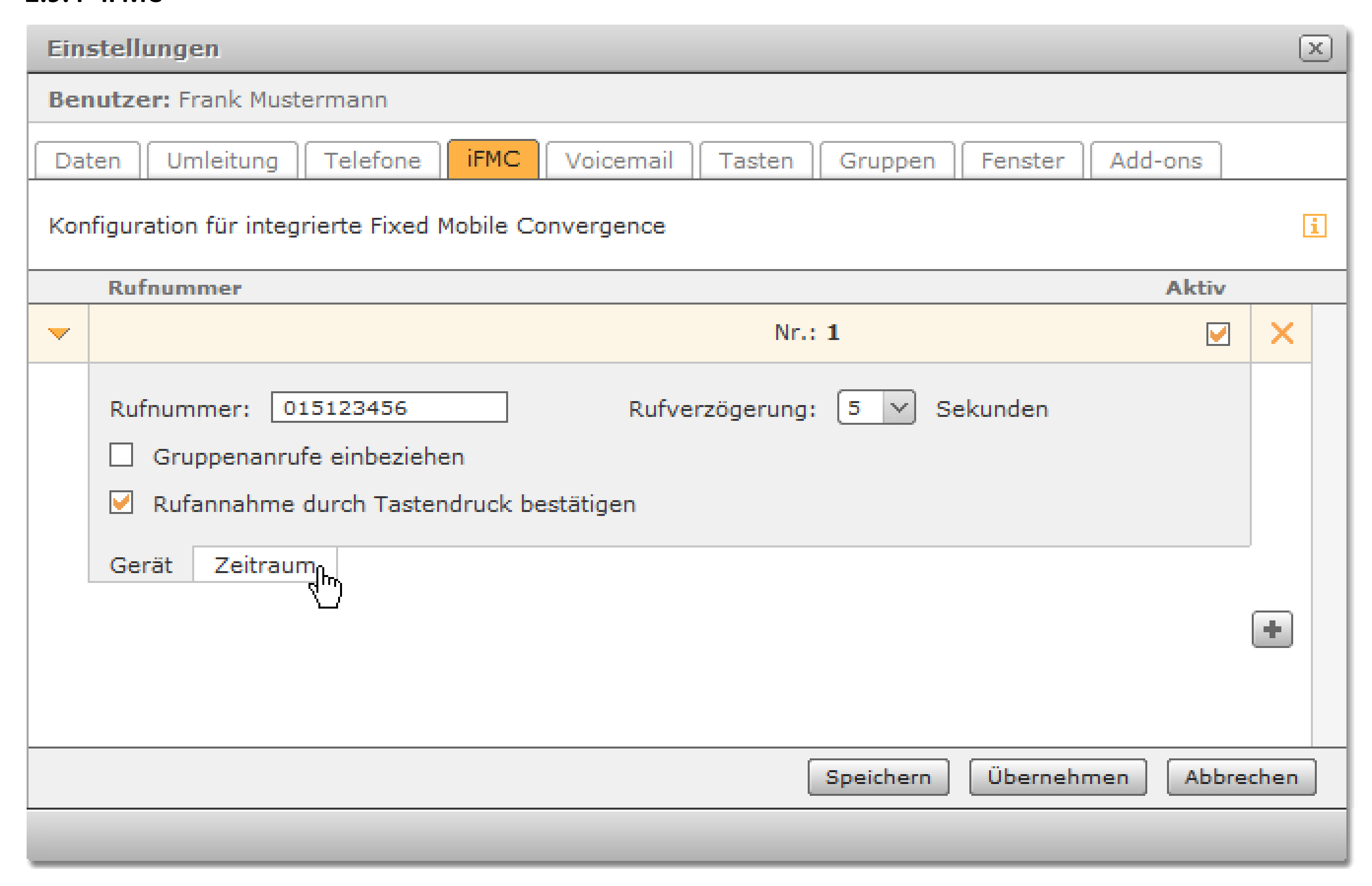
- Im Callmanager ist in der Liste der Endgeräte das primäre Telefon als Standard vorausgewählt.
- Externe Anwendungen und STARFACE Integrationen (siehe *2.9.9 Add-ons*) verwenden für Anrufe immer das primäre Telefon.
- Wenn Sie sich direkt an einem Telefon (per Tastenkombination oder Telefonmenü) anmelden[11], wird dieses automatisch Ihr primäres Telefon.

Die Funktion **Anklopfen** signalisiert akustisch während eines Telefonats einen weiteren eingehenden Anruf. So können Sie entscheiden, ob Sie das neue Gespräch annehmen, halten oder den Anrufer später zurückrufen möchten. Ist diese Option deaktiviert, wird der weitere Anrufer abgewiesen oder bei einer aktiven *Umleitung bei Besetzt* umgeleitet.

In der Spalte **Rufnummer klingelt** lassen sich die einzelnen Rufnummern für das nebenstehende Telefon aktivieren bzw. deaktivieren. So kann beispielsweise ein Telefon nur für interne und ein zweites für externe Gespräche erreichbar sein. Diese eingeschränkte Verwendung wird durch angezeigt.

[11] An- und Abmeldung eines Benutzers am Telefon(menü) hängt von der Berechtigung Telefon-Login ab. Standardmäßig hat jeder Benutzer diese Berechtigung.

2.9.4 iFMC



Das Feature iFMC ermöglicht es unter den Anlagenrufnummern auch an Endgeräten (Mobiltelefonen) erreichbar zu sein, die nicht Teil der Telefonanlage sind. Zur Verwendung von iFMC hinterlegen Sie einfach die Rufnummer, unter der Sie erreichbar sein wollen. Diese Nummer kann systemweit nur einmal vergeben werden, d.h. sie kann nicht in zwei oder mehr iFMC-Konfigurationen oder von mehr als einem Benutzer genutzt werden!

Wichtig: Eingehende Telefonate an die Durchwahlen der Anlage werden bei iFMC parallel an diese Nummer geschaltet. Dabei belegt jeder Parallelruf einen eigenen Kanal zur externen Gegenstelle. Aus diesem Grund empfiehlt sich der Einsatz von iFMC nur über VoIP-Leitungen. Auf jeder ISDN-Leitung würde ein Kanal für einen Ruf via iFMC verwendet werden, was bei geringer Zahl von ISDN-Leitungen und gleichzeitig hohem Aufkommen an iFMC-Rufen zur Nichterreichbarkeit der Anlage führte.

Aus der STARFACE Benutzeroberfläche und mittels CTI-Clients und Connectoren sind auch ausgehende Rufe über iFMC-Nummern/-Geräte möglich. Für letzteren Weg (CTI) muss die iFMC allerdings als primäres Telefon gesetzt werden (siehe auch *Abbildung 23*).

Rufverzögerung: Eine entsprechend hohe Anzahl von Sekunden ermöglicht es einen Anruf am Systemtelefon anzunehmen bevor der Parallelruf gestartet wird. Bitte berücksichtigen Sie bei der Einstellung der Rufverzögerung eventuelle Rufumleitungen bei Zeitüberschreitung. Die Rufumleitung könnte greifen, bevor das Gespräch nach der Rufverzögerung erfolgreich zum externen Endgerät vermittelt werden konnte.

Gruppenanrufe einbeziehen: Durch diese Option werden zusätzlich Anrufe an die Benutzergruppen über iFMC geschaltet. Dies gilt global für alle Rufnummern aller Gruppen, denen der Benutzer angehört.

Rufannahme durch Tastendruck: Ist diese Option aktiv, wird bei eingehenden Anrufen am Mobiltelefon zunächst eine Sprachmeldung abgespielt, worauf der eigentliche Anruf durch Drücken einer Ziffer angenommen werden kann. Durch dieses Verfahren wird vermieden, dass Anrufe via iFMC automatisch auf die Mailbox der Mobilnummer geleitet werden (falls dieses Verhalten so am Mobilgerät eingestellt ist).

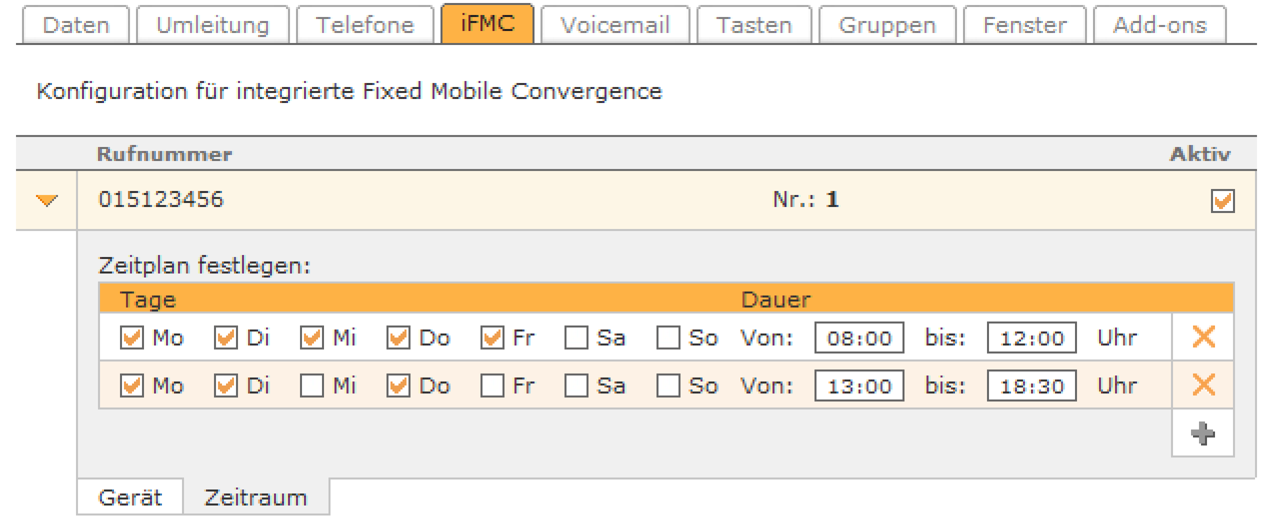


Abbildung 22: Im Reiter Zeitraum der jeweiligen iFMC-Konfiguration lassen sich beliebige Zeitpläne für Wochentage und Tageszeiten erstellen, um iFMC nur zeitweise zu verwenden.

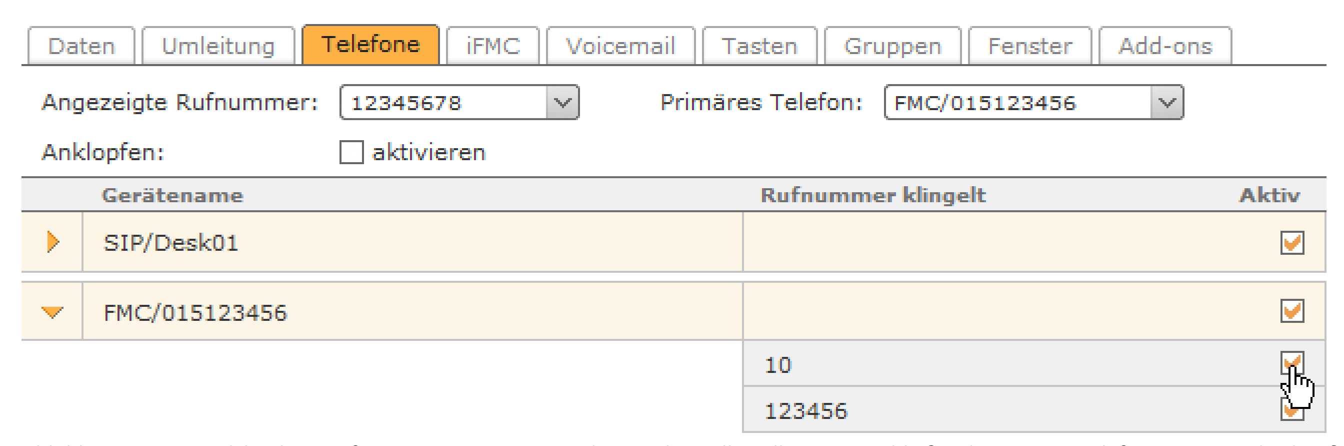
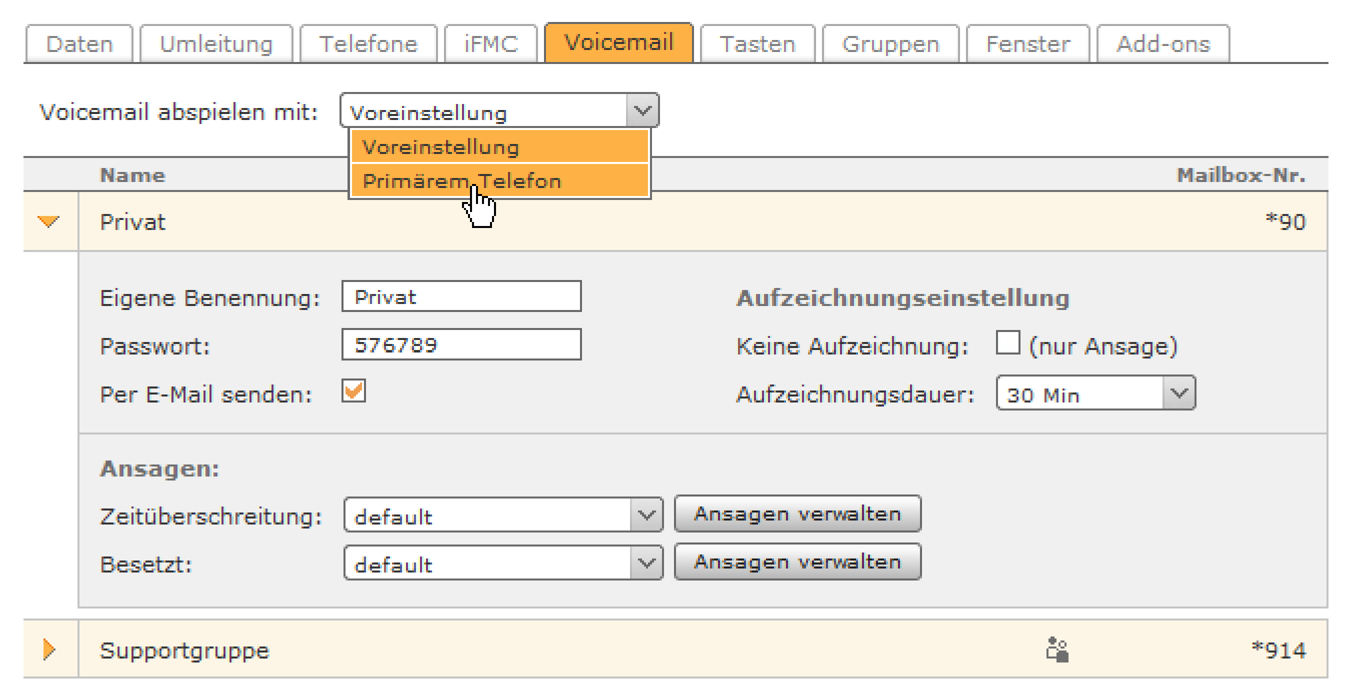


Abbildung 23: Für welche Ihrer Rufnummern iFMC verwendet werden soll, stellen Sie anschließend im Reiter Telefone ein. Standardmäßig werden alle Rufnummern in das iFMC einbezogen.

2.9.5 Voicemail



Mit der Einstellung **Voicemail abspielen mit** legen Sie fest, welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn Sie Voicemaileinträge in der Ruf- oder Voicemailliste zum Anhören anklicken.

Die Voreinstellung zum Abspielen von Nachrichten ist der Voicemail-Player direkt in der Benutzeroberfläche. Dieser startet bei Klick auf die entsprechende Nachricht automatisch. Bei älteren Browsermodellen und dem Internet Explorer hängt diese Funktion von den System-/Browsereinstellungen bzw. -Plugins (Windows Media Player oder Quicktime) ab. Andere, moderne Browser stellen den Player systemunabhängig dar.

Wenn Sie es bevorzugen Voicemails über Telefonhörer anzuhören, wählen Sie die Option *Primäres Telefon*.

Hinweis: Diese Einstellung (auch die Option Primäres Telefon) gilt immer nur für den gerade verwendeten Webbrowser.

Im unteren Bereich sind die Voicemail-Boxen aufgelistet, die Ihnen direkt oder Ihrer Benutzergruppe zugeordnet sind. Für Ihre eigene Voicemail-Box haben Sie alle Einstellungsmöglichkeiten. Eine Voicemail-Box einer Gruppe wird durch symbolisiert und kann lediglich umbenannt werden.

Die Optionen:

- Sie können eine Voicemail-Box individuell benennen. Diese Benennung wird fortan in Ihrem Benutzerprofil verwendet.
- Passwortschutz gegen nicht autorisiertes Abrufen von Voicemails mittels Anruf.
- Aktivieren Sie **Per E-Mail senden** und Sie erhalten Voicemails als Sound-Datei im Anhang einer E-Mail.
- Unter **Aufzeichnungseinstellung** können Sie das Hinterlassen von Sprachnachrichten deaktivieren, so dass Anrufer nur die einleitende Ansage hören.
- Ist die Sprachaufzeichnung nicht deaktiviert, kann die Aufzeichnungsdauer angepasst werden. Voreinstellung sind 30 Minuten. Dies ist auch die maximale Aufzeichnungszeit pro Sprachnachricht.
- Mit der **Mailbox-Nr.** können Sprachnachrichten auch am Telefon angehört werden. Das * muss mit eingegeben werden. Einige Telefonmodelle haben eine Mailboxtaste. Bei dieser Taste können Sie die Voicemail-Box auch ohne die Eingabe der Mailbox-Nummer abhören.

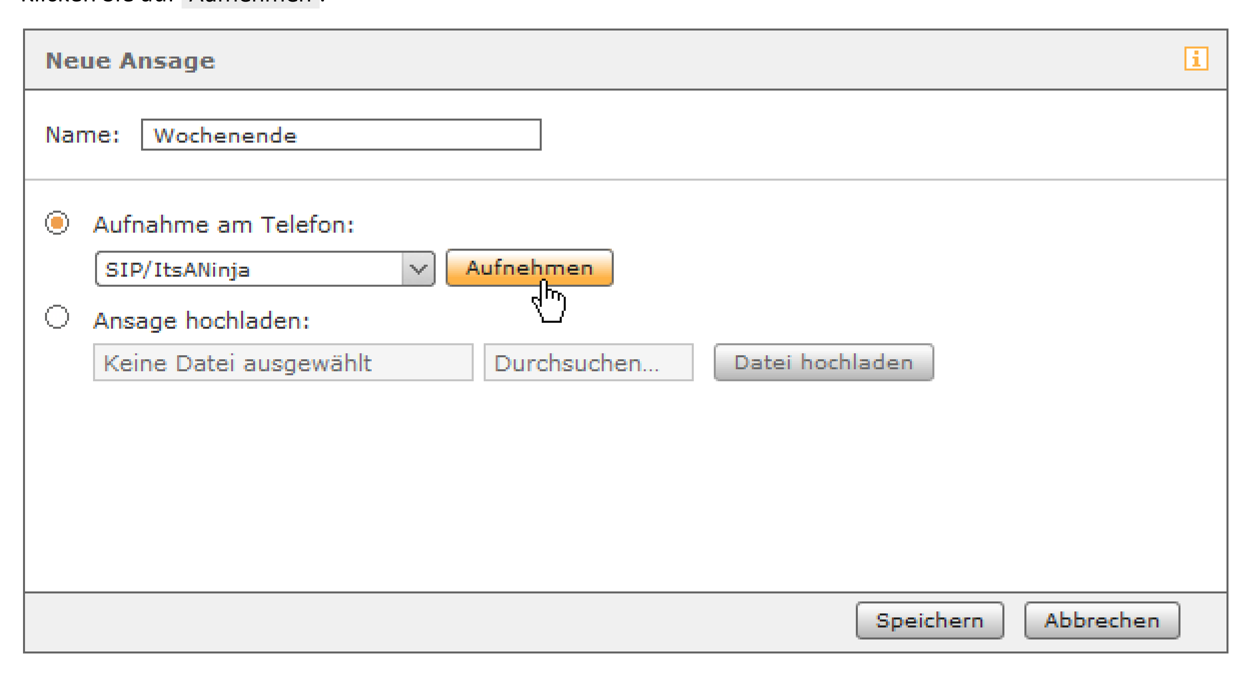
Wichtig: Schützen Sie Ihre Voicemail-Box durch ein Passwort, da jeder Benutzer, der die Mailbox-Nummer kennt, die ungesicherte Voicemail-Box abhören kann! Das Passwort darf ausschließlich aus Ziffern bestehen, da es über die Telefontastatur eingegeben werden muss.

Über Ansagen verwalten können Sie die Ansagen für Ihre Box auswählen, aufnehmen, hochladen, anhören oder editieren. Jedoch können nur Ansagen gelöscht oder verändert werden, die Sie selbst erstellt haben. Systemweite Ansagen für alle Benutzer sind schreibgeschützt.

2.9.5.1 Ansagen aufnehmen

- Klicken Sie auf Ansagen verwalten. Sie sehen die Liste der verfügbaren Ansagen.
- Mit der Schaltfläche Neue Ansage öffnen Sie das Dialogfenster zum Aufnehmen neuer Texte.
- Wählen Sie zunächst einen bezeichnenden Namen für den neuen Text.
- Wählen Sie das Telefon, mit dem Sie die Ansage aufnehmen möchten.

- Klicken Sie auf Aufnehmen .



- Das Telefon läutet. Nehmen Sie ab und Sie hören eine gesprochene Anweisung. Sprechen Sie nun den neuen Ansagetext und drücken Sie die Raute-Taste # um die Aufnahme zu beenden.
- Klicken Sie abschließend Speichern im Dialogfenster um den neuen Ansagetext in STARFACE zu speichern.

Wenn Sie die Ansage ändern möchten, klicken Sie zum Bearbeiten auf und wiederholen den Aufnahmevorgang.

2.9.5.2 Neue Ansage hochladen

Wichtig: Zu Audiodateien für STARFACE siehe *8.2. Klangdateien für die STARFACE Telefonanlage* im Anhang.

- Klicken Sie auf Ansagen verwalten .
- Mit der Schaltfläche Neue Ansage öffnen Sie das gleichnamige Dialogfenster.
- Wählen Sie zunächst einen bezeichnenden Namen für den neuen Text.
- Aktivieren Sie die Option Ansage hochladen.
- Klicken Sie auf Durchsuchen und wählen Sie die gewünschte Datei auf dem Arbeitsplatzrechner.

- Klicken Sie auf Hochladen .



- Wurde die Datei erfolgreich geladen, wird der Dateiname angezeigt.
- Klicken Sie abschließend Speichern im Dialogfenster um die neue Ansage in STARFACE zu speichern.

Wenn Sie die Ansage ändern möchten, klicken Sie zum Editieren auf und wiederholen den Vorgang.

2.9.5.3 Ansagen bearbeiten

Gehen Sie über Ansagen verwalten in die Liste der vorhandenen Ansagen. Klicken Sie auf hinter der entsprechenden Ansage und fahren Sie wie in den vorherigen Abschnitten *2.9.5.1* und *2.9.5.2* beschrieben, fort.

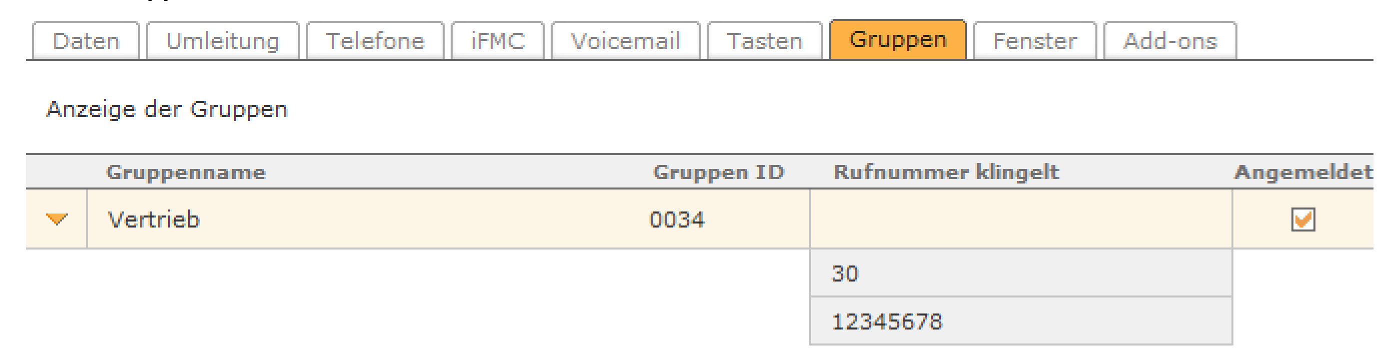
2.9.5.4 Ansagen anhören

Über Ansagen verwalten erscheint die Liste der bestehenden Ansagen. Ein Mausklick auf öffnet die Liste Ihrer Telefone. Nach getroffener Auswahl läutet das Telefon und nach Abnahme des Hörers wird die Aufnahme abgespielt.

2.9.6 Tasten

Die Einstellungen und Optionen dieses Reiters sind im Abschnitt *2.6.1 Tastenkonfiguration oben* beschrieben.

2.9.7 Gruppen



Dieser Reiter bietet eine Übersicht über die Gruppen, denen Sie angehören. Mit der Checkbox unter **Angemeldet** können Sie sich temporär an- oder abmelden. Dies entspricht jedoch nicht einem Austritt aus der Gruppe. Vielmehr sind Sie nach dem Abmelden für Anrufe der Gruppe nicht erreichbar. Diese Einstellung ist z.B. sinnvoll, wenn Sie vorübergehend keine Anrufe für die Gruppe annehmen wollen oder können.

Hinweis: Alternativ kann der Gruppen–Login über die Tastatur des Telefons erfolgen:

* 3 2 und die Gruppen-ID zum Anmelden an der Gruppe

* 3 3 und die Gruppen-ID zum Abmelden von der Gruppe

2.9.8 Fenster

Eigenschaften und Optionen aller Funktionsfenster der Benutzeroberfläche können hier angepasst werden.

Die Schaltfläche jedes Fensters kann über die entsprechende Option aus der Hauptmenüleiste ausgeblendet werden. Dadurch ist das Fenster nur noch über das Textmenü der Menüleiste zu öffnen (Siehe auch *Abbildung 8 oben*).

Als Voreinstellung öffnen Fenster mit Listeneinträgen (**Ruflisten**, **Voicemail**, **Faxlisten**, **Adressbuch**) vor dem Löschen von Einträgen einen Dialog zum Bestätigen der Aktion. Für künftiges Löschen im zugehörigen Funktionsfenster können Sie den Dialog hier ausschalten bzw. wenn gewünscht wieder einschalten.

Die Inhalte und Informationen in den Fenstern **Voicemail**, **Faxlisten** und **Adressbuch** werden in der Regel nur dann aktualisiert, wenn eine Interaktion durch den Benutzer erfolgt (öffnen, sortieren, löschen etc.). Die Option Einträge automatisch aktualisieren sorgt für eine größtmögliche Aktualität der Listen durch regelmäßigen Abgleich der Daten im Hintergrund.

Hinweis: Trotz automatischer Aktualisierung kann etwas Zeit vergehen, bis geänderte Informationen oder neue Dateien tatsächlich verfügbar sind.

Anruf: Das Popup-Fenster des Callmanagers lässt sich über die entsprechende Option ausschalten. Dadurch öffnet sich der Callmanager nur noch durch Betätigen der Menüschaltfläche. Bei eingehenden Anrufen oder bei Rufaufbau über Elemente der Oberfläche (Tasten, Ruflisten etc.) bleibt das Fenster geschlossen, bis Sie es selbständig öffnen. Wenn ein Callmanager-Popup unterdrückt ist, wird dies durch das durchgestrichene Symbol auf der Menüschaltfläche kenntlich gemacht.

Anruf

Tasten: Beim Speichern der Funktionstastenbelegung öffnet sich der Dialog für das Kopieren der Tastenkonfiguration auf das Telefon. Diese Nachfrage lässt sich hier ausschalten. In diesem Fall werden die Tasten nach dem Speichern ***nicht*** auf das Gerät übertragen.

BLF-Tasten verfügen über ein Aktionsmenü, das bei Mauskontakt des Avatarbildes auf der Taste eingeblendet wird (siehe *2.6.4 Rufaufbau über BLF-Tasten*). Die Einstellung **Action Button** legt die Geschwindigkeit für das Ein- und Ausblenden fest.

Faxlisten: Das Dateiformat für den Export der Faxlistenauswahl über die entsprechende Schaltfläche im Faxlistenfenster ist PDF. Um Listen als CSV-Datei zu exportieren, wählen Sie hier die entsprechende Option.

2.9.9 Add-ons

Abhängig vom Betriebssystem Ihres Rechners und dem aktuell verwendeten Internetbrowsers werden verschiedene Erweiterungen für Download und Installation angeboten:

- STARFACE Client for Windows und TAPI-Treiber für MS Windows[12] (inkl. STARFACE Fax und CTI-Schnittstellen für diverse CRM-Systeme)
- STARFACE Client for Mac (inkl. STARFACE Fax)
- STARFACE Click2Dial für Mozilla Firefox

Lesen Sie die folgenden Kapitel *3*, *4* und *5* für eine Beschreibung der Add-Ons.

[12] Windows 7, Vista, Windows XP, Server 2003 und Server 2008 – jeweils 32bit und 64bit.

3 STARFACE Client for Windows und STARFACE TAPI Service Provider

Hinweis: Systemanforderung für den STARFACE Client for Windows ist Microsoft Windows XP, Windows 7, Windows 8 – sowie .NET Framework 4.

Der **STARFACE Client for Windows** ist das Verbindungsglied zwischen der STARFACE TK-Anlage einerseits und unterschiedlichen Anwendungen auf Windows Clientrechnern andererseits. Dazu zählen STARFACE Fax, TAPI und Integrationen wie der STARFACE Outlook Connector u.a. Diese Programme benötigen den Client, um mit der TK-Anlage zu kommunizieren.

Informationen zu Installation und Verwendung des STARFACE Client for Windows und STARFACE Fax finden Sie im Internet unter wiki.starface.de?title=STARFACE Client for Windows.

TAPI (Telephony Application Programming Interface) ist eine Software-Schnittstelle für die Unterstützung von Telefondiensten durch Computertechnik (CTI[13]) für das Betriebssystem Windows. Computer können mit dem STARFACE Client über die TAPI-Schnittstelle und das STARFACE-eigene **UCI**[14] Funktionen wie bspw. Rufaufbau steuern.

Ausführliche Informationen zum STARFACE TAPI Service Provider finden Sie im Internet unter wiki.starface.de?title=STARFACE TAPI Service Provider (TSP).

STARFACE Fax wird in die Systemsteuerung unter `Drucker und Faxgeräte` installiert und erweitert so jede Anwendung um die Option Dokumente als Fax zu versenden.

Darüber hinaus sind in die Installationsdatei des STARFACE Client CTI-Connectoren für weitere Anwendungen eingebunden. Diese können während der Installation des Client optional mit installiert werden.

Aktuelle Informationen zu Konfiguration und Anwendung der CTI-Schnittstellen finden Sie online unter wiki.starface.de?title=Kategorie:Integrationen und www.starface.de/de/Solutions/integration.

3.1 STARFACE Fax

STARFACE Fax ist ein Fax-Druckertreiber zum Versand von Dokumenten direkt aus der jeweiligen Anwendung heraus. Die Dokumente werden hierbei in das PDF-Format transformiert. Um STARFACE Fax zu nutzen, muss

i. die Installation des Client for Windows mit der Option `STARFACE Fax` (standardmäßig ausgewählt) erfolgt sein,

ii. der STARFACE Client for Windows gestartet sein und mit dem Server in Verbindung stehen.

3.1.1 Faxversand aus Anwendungen

Verfahren Sie zum Senden eines geöffneten Dokumentes wie beim Drucken:

- Wählen Sie aus dem Hauptmenü `Datei` des Programms die Option `Drucken` oder drücken Sie `Strg+P`.
- Wählen Sie als Drucker `STARFACE Fax` und starten Sie den Druckvorgang.
- Das Dialogfenster zur Eingabe der Faxnummer wird geöffnet (wenn in den Einstellungen des STARFACE Client die Option zur automatischen Faxnummernermittlung deaktiviert ist oder keine Faxnummer im Dokument erkannt wurde). Geben Sie die gewünschte Zielnummer ein und bestätigen Sie.

Der Faxversand wird gestartet und der Fortschritt im Dialogfenster angezeigt. Das Dialogfenster kann nun ausgeblendet werden.

[13] Computer Telephony Integration

[14] User Call Interface

4 STARFACE Client for Mac

Hinweis: Systemvoraussetzung für den STARFACE Client for Mac ist ein Apple Computer mit Intel-Prozessor und Mac OS 10.5 (Leopard) oder höher.

Ausführliche Informationen zu Installation und Anwendung dieses Add-ons finden Sie im Internet unter wiki.starface.de?title=STARFACE Client for Mac.

5 STARFACE Click2Dial für Mozilla Firefox

Diese Erweiterung ermöglicht es im Webbrowser Firefox auf jeder beliebigen Internetseite Telefonnummern auszuwählen und direkt eine Rufverbindung aufzubauen.

Ausführliche Informationen zu Installation und Anwendung dieses Add-ons finden Sie im online unter wiki.starface.de?title=STARFACE Click2Dial for Firefox.

6 Das STARFACE Telefonmenü

Mit dem STARFACE Telefonmenü stehen zahlreiche Funktionen der STARFACE Benutzeroberfläche am Telefon[15] zur Verfügung.



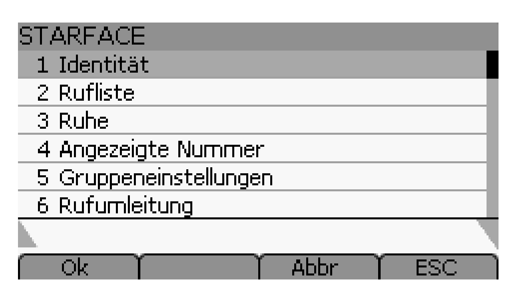
Abbildung 24: Startbildschirm auf snom 370

6.1 Automatische Konfiguration

Wird das Gerät mittels Autoprovisionierung oder der Telefonsuche von STARFACE erfasst, erhält es automatisch die Tastenbelegung des Telefonmenüs.

6.2 Hauptmenüpunkte

Das Hauptmenü als solches liegt auf der Taste `Menu` des Telefons. Das Menü enthält die Einträge:



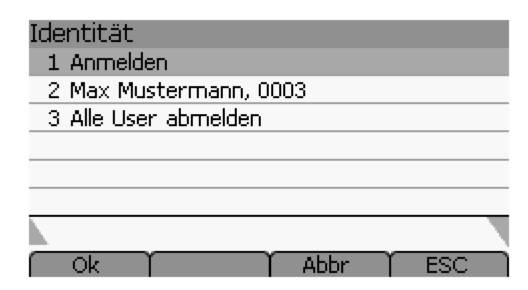
- Identität
- Rufliste
- Ruhe
- Angezeigte Rufnummer
- Gruppeneinstellungen
- Rufumleitung
- Voicemail
- Adressbuch

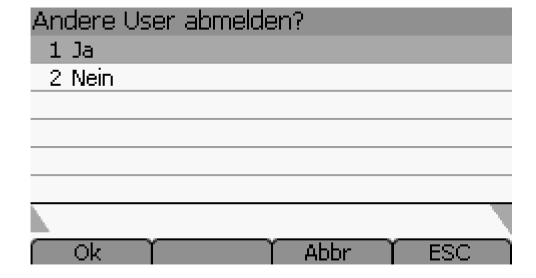
[15] Unterstützte Telefonmodelle entnehmen Sie der auf Seite *60* verlinkten Telefontabelle.

6.2.1 Identität

Dieser Punkt dient der Benutzer-Anmeldung und Abmeldung[11] an diesem Telefon. Es können sich mehrere Benutzer anmelden. Ist noch kein Benutzer angemeldet, enthält dieses Untermenü nur den Punkt Anmelden.

Zur Anmeldung geben Sie Ihre Login-ID ein. Diese finden Sie im Reiter *Daten* der STARFACE Benutzereinstellungen. Bei Anmeldung eines weiteren Benutzers wird dieser gefragt, ob gleichzeitig die anderen Benutzer abgemeldet werden sollen.

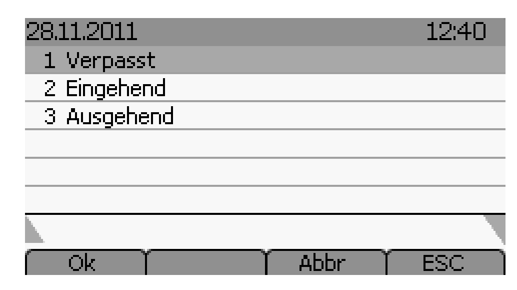




Für jeden angemeldeten Benutzer enthält das Untermenü Identität einen Listenpunkt mit dessen Namen. Über diesen kann der entsprechende Benutzer abgemeldet werden. Diese Auswahl dient also *nicht* der Umschaltung zwischen den einzelnen Benutzerprofilen!

Letzter Untermenüpunkt ist Alle Benutzer abmelden. Nach nochmaliger Bestätigung können Sie hierüber alle Benutzer vom Telefon abmelden.

6.2.2 Rufliste



Durch Auswahl des Untermenüs Rufliste öffnen Sie die Auswahl für verpasste, angenommene und ausgehende Anrufe, wie sie auch in der Web-Benutzeroberfläche zur Verfügung steht. Jedoch können über das Telefonmenü keine Einträge aus den Ruflisten gelöscht werden.

Hinweis: Sind mehrere Benutzer am Telefon angemeldet, wird vorab gefragt, wessen Rufliste angezeigt werden soll.

6.2.3 Ruhe

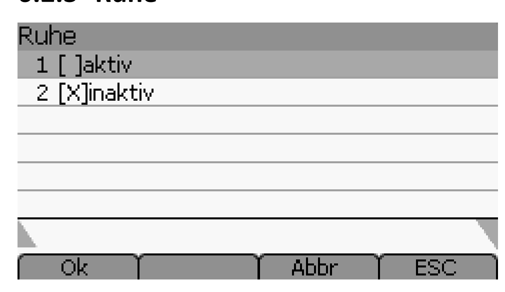


Abbildung 25: Die aktuelle Einstellung wird durch (X) gekennzeichnet.

Diese Einstellung steuert die anlagenweite Ruhefunktion (DND). Wird die Funktion aktiviert, sind Sie auch an Ihren weiteren Telefonen nicht erreichbar.

Hinweis: Sind mehrere Benutzer am Telefon angemeldet, wird vorab gefragt, für welchen Benutzer die Einstellung der Ruhefunktion geöffnet werden soll.

6.2.4 Angezeigte Rufnummer

Angezeigte Nr. wählen
1 [X] Nummer unterdr.
2 [ ] 1234567
Ok | | Abbr | ESC

Abbildung 26: Die aktuell gültige Option bzw. Rufnummer wird durch (X) gekennzeichnet.

Dieser Menüpunkt entspricht der gleichnamigen Option Ihrer Telefoneinstellungen in der STARFACE Benutzeroberfläche (Siehe *Angezeigte Rufnummer* unter *2.9.3 Telefone*).

> **Hinweis**: Sind mehrere Benutzer am Telefon angemeldet, wird vorab gefragt, wessen Rufnummernanzeige geändert werden soll.

6.2.5 Gruppeneinstellungen

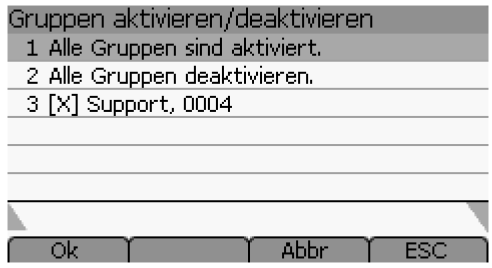


Abbildung 27: Eine Gruppe, bei der Sie angemeldet sind, wird durch [X] gekennzeichnet.

Die Gruppeneinstellungen entsprechen denen der STARFACE Weboberfläche (siehe *2.9.7 Gruppen*). Allerdings können Sie sich über das Telefonmenü mit einem Tastendruck gleichzeitig bei all Ihren Rufgruppen an- und abmelden.

> **Hinweis**: Sind mehrere Benutzer am Telefon angemeldet, wird vorab gefragt, wessen Gruppeneinstellungen geändert werden sollen.

6.2.6 Rufumleitung

> **Wichtig**: Die Einstellungen der Rufumleitungen im Telefonmenü greifen **immer**! Umleitungen bei `Besetzt` und/oder bei `Zeitüberschreitung` können nur in der STARFACE Benutzeroberfläche eingestellt werden (Siehe *2.2 Umleitung*).

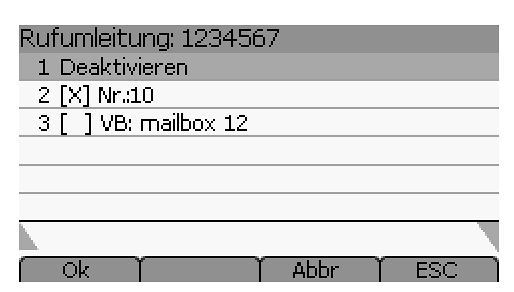


Abbildung 28: Aktivierte Umleitungen sind durch (X) gekennzeichnet.

Dieses Untermenü bietet für jede Rufnummer des Benutzers die Möglichkeit eine Rufumleitung zu aktivieren/deaktivieren. Eine Umleitung kann auf eine beliebige Rufnummer oder eine Voicemailbox erfolgen.

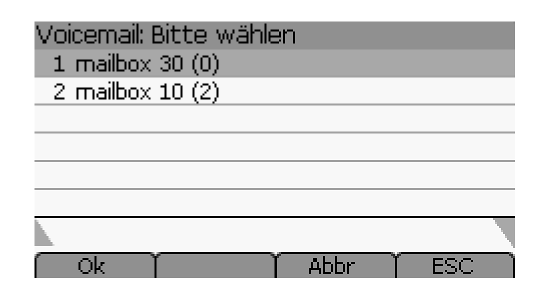
Wurde eine Umleitung bereits einmal konfiguriert (z.B. über die STARFACE Benutzeroberfläche) sind die verwendeten Zielrufnummern bzw. Mailboxen hinterlegt und können nach Bestätigung sofort aktiviert werden. Natürlich können Sie diese Einstellungen aber auch ändern, d.h. statt einer Mailbox eine Rufnummer als Ziel wählen oder eine vorhandene Zielnummer ändern etc.

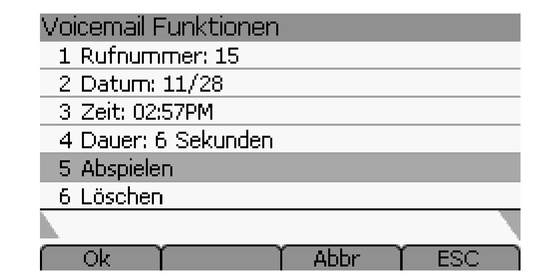
Darüberhinaus enthält das Untermenü die Optionen Meine Umleitungen an und Meine Umleitungen aus, sowie Gruppen-Umleitungen an und Gruppen-Umleitungen aus. Diese wirken sich auf alle Rufnummern des Benutzers bzw. dessen Gruppen[4] aus.

Hinweis: Sind mehrere Benutzer am Telefon angemeldet, wird vorab gefragt, wessen Umleitungen Sie bearbeiten möchten.

6.2.7 Voicemail

Unter Voicemail werden die Voicemailboxen des Benutzers bzw. seiner Gruppen aufgelistet. Hinter der Bezeichnung einer Mailbox steht jeweils die Anzahl enthaltener Voicemails. Ist eine Mailbox passwortgeschützt, wird zur Eingabe des Passworts aufgefordert. Der Zugriff ist ohne Passwort nicht möglich.

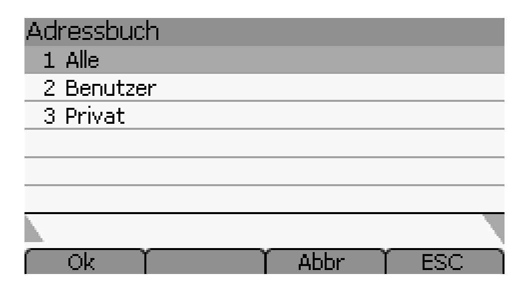




Nach Aufruf einer Mailbox sehen Sie die Liste der darin vorhandenen Voicemails. Wenn Sie eine Voicemail auswählen, erhalten Sie deren Details (Rufnummer des Anrufers, Datum, Uhrzeit und Dauer der Aufnahme) sowie die Optionen Abspielen und Löschen.

Hinweis: Sind mehrere Benutzer am Telefon angemeldet, wird vorab gefragt, wessen Voicemailboxen Sie abfragen möchten.

6.2.8 Adressbuch



Der Menüpunkt Adressbuch enthält jene Verzeichnisse, die allen Benutzern zugänglich sind. Ist lediglich ein Benutzer am Telefon angemeldet, steht zusätzlich dessen privates Adressverzeichnis zur Verfügung.

Nach Auswahl eines Verzeichnisses können Sie es durchsuchen. Geben Sie den zu suchenden Namen bzw. Firmennamen vollständig oder nur teilweise ein. Nach dem Bestätigen werden alle in Frage kommenden Einträge aufgelistet.

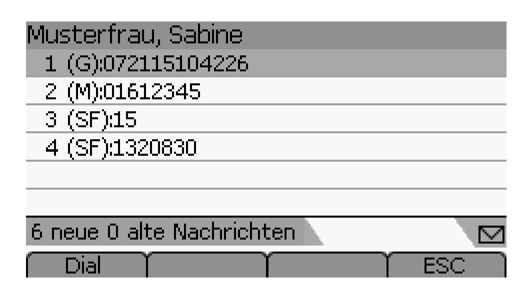


Abbildung 29: Nach Auswahl eines Eintrags erhalten Sie dessen Rufnummer(n). Der Rufnummerntyp wird gekennzeichnet mit (G) für geschäftlich bzw. allgemein, (P) für Privat und (M) für Mobilfunknummer.

7 Instant Messaging über XMPP

In die STARFACE Telefonanlage ist ein Server für Instant Messaging (Chat) integriert. Dieses Serverprogramm nutzt das freie Jabber-Protokoll (XMPP) und wird automatisch mit STARFACE gestartet.

Jeder Benutzer benötigt zur Nutzung des Instant Messaging ein Client-Programm auf seinem Computer.

Mit STARFACE getestete Clients sind:

- **Gajim**
    - Download auf http://www.gajim.org/downloads.php
    - Informationen auf http://www.gajim.org/
- **Psi**
    - Download http://psi-im.org/download/
    - Informationen auf http://psi-im.org
- **Kopete Instant Messenger** für Linux
    - ist Bestandteil der KDE-Version vieler Linux-Distributionen
    - Informationen auf http://kopete.kde.org
- **iChat** für MacOS
    - ist als Standardanwendung in MacOS enthalten
- **Adium** für MacOS
    - Download und Informationen auf http://www.adium.im

Gajim ist in der Konfiguration schnell und sehr übersichtlich. Daher wird im Folgenden die Einrichtung von Gajim (auf MS Windows) beschrieben.

- Installieren Sie Gajim auf Ihrem Rechner.
- Starten Sie das Programm. Es öffnet automatisch den Kontoeinrichtungsassistenten.

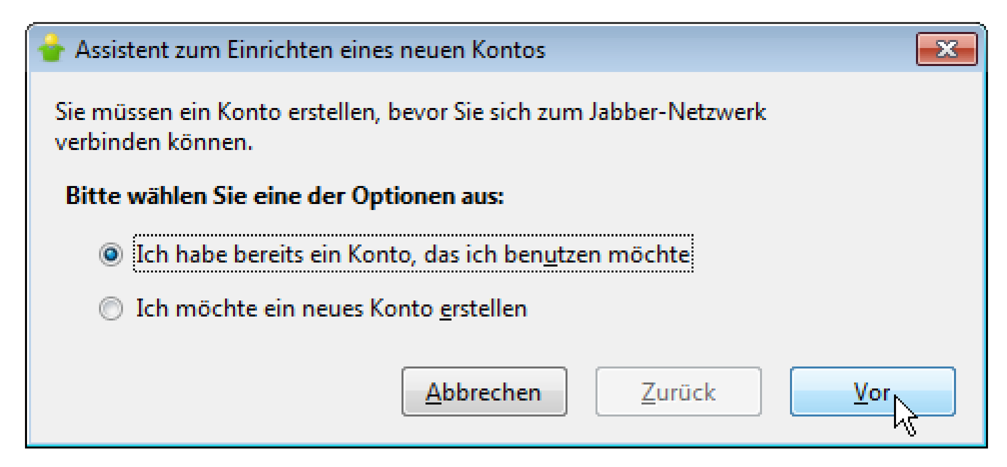


Abbildung: Behalten Sie diese Option bei, da Sie mit Ihren STARFACE Benutzerdaten bereits ein Konto für ein Jabber-Netzwerk haben.

- Jabber-ID und Passwort entsprechen Ihren Anmeldedaten für die STARFACE Weboberfläche. Tragen Sie hinter dem @-Zeichen die externe IP-Adresse oder falls vorhanden den Domainnamen der STARFACE Telefonanlage ein.

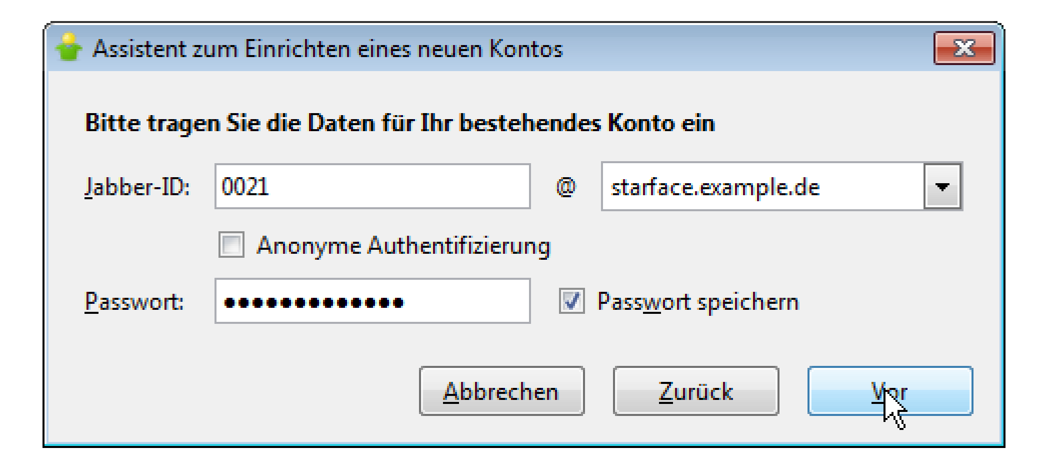
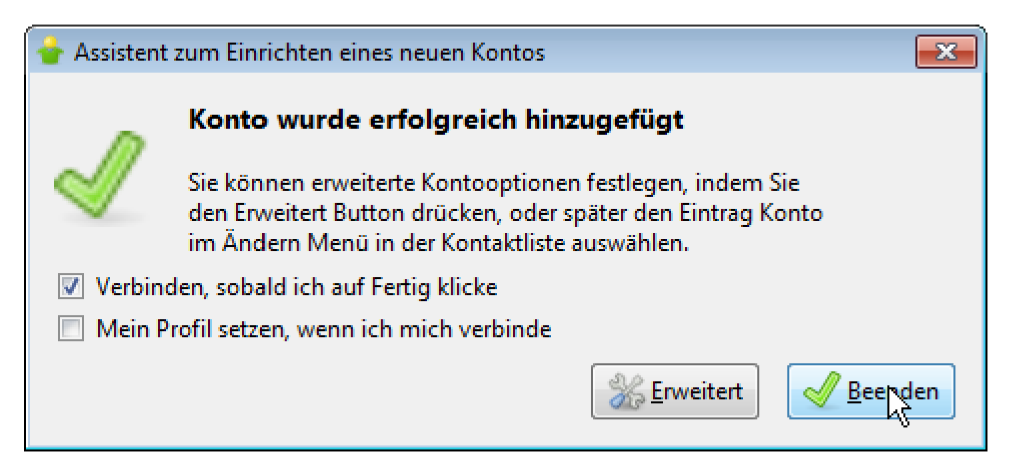


Abbildung: Kontoeinrichtung mit Domainnamen.

- Schließen Sie die Konfiguration ab und Gajim stellt die Verbindung zum Server her.



8 Anhang

8.1 Unterstützte Telefonmodelle

STARFACE kann mit einer Vielzahl von Telefonen unterschiedlicher Hersteller genutzt werden. Jedoch sind nicht auf jedem Modell alle Funktionen und Merkmale verfügbar. Nachstehend sehen Sie die aktuellen Aufstellungen der offiziell von STARFACE unterstützten Geräte.

Aastra	Alcatel	Gigaset PRO	Panasonic	Siemens	Snom	Tiptel	Yealink
6730i	Temporis IP200	DE310 IP	KX-UT113	Openstage 15	snom 300	IP 28 XS	T20P
6731i	Temporis IP600	DE410 IP	KX-UT123	Openstage 20	snom 320	IP 280	T22P
6735i	Temporis IP800	DE700 IP	KX-UT133	Openstage 40	snom 360	IP 282	T26P
6737i		DE900 IP	KX-UT136	Openstage 60	snom 370	IP 284	T28P
6739i			KX-UT248	Openstage 80	snom 820	IP 286	T32G
6753i			KX-UT670		snom 821		T38G
6755i					snom 870		T42G
6757i							T46G

Tabelle 1: IP-Telefone

Aastra DECT	Gigaset DECT PRO	Ikon
RFP L32 IP Basis	N510 IP Basis	Ikon IP-DECT
RFP L34 IP Basis	N720 DM PRO Basis	
RFP L42 WLAN Basis	R410H	
RFP L43 WLAN Basis	S510H	
610d	SL610H	
620d		
630d		

Tabelle 2: DECT-Geräte

Polycom	Snom
Soundstation IP 5000	MeetingPoint
Soundstation IP 6000	
Soundstation IP 7000	

Tabelle 3: Konferenztelefone

Eine Übersicht aller Geräte finden Sie unter www.starface.de/de/Produkte/phones.php

Details zum Funktionsumfang der einzelnen IP-Telefone:
www.starface.de/de/Produkte/sip/phone-selection.php?cat_id=203
www.starface.de/de/Produkte/sip/phone-selection.php?cat_id=203&dect

8.2 Klangdateien für die STARFACE Telefonanlage

Alle Audiodateien, die zur Verwendung als Ansage, Wartemusik etc. auf die Anlage hochgeladen werden, müssen bereits vorher im geeigneten Format WAV vorliegen. Verwenden Sie für die Konvertierung aus anderen Dateiformaten ein geeignetes Multimedia-Programm wie VLC, Windows Mediaplayer oder WinAmp. Eine Anleitung zur Konvertierung finden Sie online auf wiki.starface.de?title=MP3-to-WAV_Audio-Konvertierung.

8.3 Tastenkombinationen am Telefon

* 2	+ Rufnummer	Markiert das Telefonat als privat. Es wird im CDR entsprechend gekennzeichnet.
* 3 2	+ Gruppen-ID	Anmelden des Benutzers bei der Gruppe
* 3 3	+ Gruppen-ID	Abmelden des Benutzers von der Gruppe
* 6	+ Kurzwahl	Eine Rufnummer mit der im Adressbuch hinterlegten Kurzwahl anrufen
* 7 7	+ Login-ID	Anmelden des Benutzers am Telefon
* 7 8	+ Login-ID	Abmelden des Benutzers am Telefon
* 7 9		Abmelden aller Benutzer am Telefon
* 8	+ interne Rufnummer	Zur Übernahme eines Anrufs für den Benutzer oder die Gruppe mit dieser Rufnummer (Call Grabbing)
* 8		Zufällige Rufübernahme (Call Grabbing)
* 9	+ ID einer Voicemailbox	Zur Abfrage einer Voicemailbox
* *	+ Ziffer + *	Rufaufbau über die Leitung mit dem der Ziffer entsprechenden Leitungspräfix

8.3.1 Während des Telefonats

* *	*Call2Go*: Legen des Gesprächs auf die weiteren Telefone des Benutzers
* 1	Mitschnitt starten und stoppen. Nach Beendigung des Telefonats wird der Mitschnitt als E-Mail-Anhang versandt.
* 2	Transfer mit Rückfrage: Nach Eingabe der Kombination erklingt ein Sprachmenü zur Angabe der gewünschten Zielrufnummer. Das laufende Gespräch wird währendessen auf Halten gesetzt. Nach Rücksprache mit dem Teilnehmer der Zielrufnummer wird der gehaltene Gesprächspartner durch Auflegen übergeben.
* 3	Starten einer spontanen Telefonkonferenz mit dem aktuellen Gespräch und allen auf Halten gesetzten Telefonaten.

8.3.2 Zusätzliche Dienstmerkmale

* 0 1 1	+ Zielrufnummer	Generelle Umleitung für alle Anrufe auf die Zielrufnummer einschalten (*Immer*-Umleitung)
* 0 1 0		Umleitung ausschalten
* 0 2 1	+ Zielrufnummer	Umleitung aller Anrufe *bei Besetzt* auf die Zielrufnummer einschalten
* 0 2 0		Umleitung aller Anrufe *bei Besetzt* ausschalten
* 0 3 1	+ Zielrufnummer	Umleitung aller Anrufe bei *Zeitüberschreitung* (Nichtmelden) auf die Zielrufnummer einschalten

Tastenfolge		Funktion
* 0 3 0		Umleitung aller Anrufe bei *Zeitüberschreitung* (Nichtmelden) ausschalten
* 0 7 1		Rückruf bei Besetzt einschalten
* 0 7 0		Rückruf bei Besetzt ausschalten
* 0 8	+ 00 bis 99 (Warteplatz-ID)	Einen gehaltenen Anrufer (*Call-On-Hold*) auf einem Warteplatz parken oder aus dem Warteplatz holen
* 0 9 1		Ruhe/DND für alle Telefone einschalten
* 0 9 0		Ruhe/DND für alle Telefone ausschalten

8.3.3 Steuerung moderierter Konferenzen

Tastenfolge			Funktion
*			Sprachmenü der Steuerungsoptionen aufrufen
* 1			Stummschaltung (Mikrofon) ein- und ausschalten
* 2			Sich zu Wort melden, wenn vom Moderator stumm geschaltet
* 4	(4 …)	8	Hörerlautstärke verringern. Je öfter die **4** gedrückt wird, desto geringer die Lautstärke. Die **8** muss zur Bestätigung des Befehls gedrückt werden.
* 6	(6 …)	8	Hörerlautstärke erhöhen. Je öfter die **6** gedrückt wird, desto größer die Lautstärke. Die **8** muss zur Bestätigung des Befehls gedrückt werden.
* 7	(7 …)	8	Mikrofonlautstärke verringern. Je öfter die **7** gedrückt wird, desto geringer die Lautstärke. Die **8** muss zur Bestätigung des Befehls gedrückt werden.
* 9	(9 …)	8	Mikrofonlautstärke erhöhen. Je öfter die **9** gedrückt wird, desto höher die Lautstärke. Die **8** muss zur Bestätigung des Befehls gedrückt werden.

